



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

Katowice, dnia 14 grudnia 2021 r.

Poz. 8220

UCHWAŁA NR XXXV/357/2021 RADY MIASTA RADZIONKÓW

z dnia 2 grudnia 2021 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3 i art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 ze zm.) oraz art. 19 ust. 3 i ust. 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), po wydaniu opinii przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Postanowieniem Nr GL.RZT.71.64.2021.ES z dnia 26 sierpnia 2021 r. oraz Postanowieniem Nr GL.RZT.71.95.2021.BN z dnia 14 października 2021 r., na wniosek Przewodniczącego Rady Miasta Radzionków oraz po przeprowadzeniu konsultacji w trybie Uchwały Rady Miasta Radzionków Nr LVI/473/2010 z dnia 30 września 2010 r. w sprawie określenia szczegółowego sposobu konsultowania z radą działalności pożytku publicznego i o wolontariacie projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji

Rada Miasta Radzionków uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Radzionków.

§ 3. Traci moc uchwała Nr LIV/466/2018 Rady Miasta Radzionków z dnia 18 października 2018 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.

Przewodniczący Rady

mgr inż. Stefan Hajda

Załącznik do uchwały Nr XXXV/357/2021
Rady Miasta Radzionków
z dnia 2 grudnia 2021 r.

REGULAMIN dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Radzionków

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie Miasta Radzionków oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa o ustawie należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028). Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

Rozdział 2. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości w ilości ustalonej w zawartej umowie nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci” o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonym za drugim zaworem, za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 2) zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody spełniającej następujące warunki:
 - a) wolnej od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących zagrożenie dla zdrowia ludzkiego,
 - b) nie wykazującej agresywnych właściwości korozyjnych,
 - c) o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: barwa 15 mg/l, przewodność elektryczna właściwa: 2500 µS/cm, stężenie jonów wodoru (odczyn pH): 6,5 – 9,5; twardość: 60-500 mg/l; żelazo: 0,2 mg/dm³; mangan: 0,05 mg/dm³; jon amonu: 0,5 mg/dm³; azotany: 50 mg/dm³; azotyny: 0,5 mg/dm³; fluorki: 1,5 mg/dm³; mętność: 1 NTU;
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, wyznaczonych w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
- 5) prowadzenia regularnej kontroli jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia.

Rozdział 3. WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość

3. została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

4. Gotowość przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do zawarcia umowy z odbiorcą usług następuje w terminie 21 dni od złożenia przez niego wniosku o zawarcie umowy, zawierającego dane i informacje niezbędne do zawarcia umowy i rozpoczęcia świadczenia usług.

5. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącym konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity Dz. U. z 2020, poz. 287).

§ 5. Wniosek o zawarcie umowy powinien zawierać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy, czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

§ 6. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 5 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię i nazwisko oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do którego składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 ustawy oraz obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie.

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 7.1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Ilość pobranej wody ustala się:

- 1) na podstawie wskazań wodomierza głównego,
- 2) w przypadku braku wodomierza głównego – na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, zgodnie z definicją określoną w art. 27 ustawy,
- 3) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego – na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

3. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się:

- 1) na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego,

2) w przypadku braku urządzenia pomiarowego – na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

4. W rozliczeniach odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

5. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 8. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, o których mowa w § 6.

Rozdział 5. WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 9. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci,
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje,
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci,
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń,
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe,
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu,
- 7) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
- 8) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków.

3. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki techniczne przyłączenia do sieci w terminach, o którym mowa w art. 19a ust. 1 i 2 Ustawy.

4. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie wydając informację techniczną.

5. Warunki przyłączenia do sieci powinny zawierać:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, a także jakość w przypadku ścieków przemysłowych,
- 4) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

Rozdział 6.**WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

§ 10.1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń: ich usytuowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, gdy spełnione są następujące warunki techniczne:

- 1) parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, wynikających z technologii dostarczania wody, ich usytuowanie w terenie, w szczególności przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczania wody w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości i pod odpowiednim ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczania wody, ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości,
- 2) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, wynikających z technologii odprowadzania i oczyszczania ścieków, ich usytuowanie w terenie, w szczególności przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, w tym z odpowiednim strumieniem objętości, przy zachowaniu warunków odprowadzania ścieków ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości.

§ 11. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w których określone zostają parametry techniczne przyłącza, uwzględniające że:

- 1) przyłączy wodociągowe należy projektować i budować z rur wykonanych z PE, żeliwa, o średnicy dostosowanej do przewidywanego poboru wody, nie mniejszej niż DN 32 mm (zewnętrzna średnica rury),
- 2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej należy przewidzieć zabudowę zasuwy odcinającej (o średnicy nie mniejszej od średnicy przyłącza) zaopatrzonej w obudowę i skrzynkę uliczną,
- 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego należy zlokalizować w budynku za pierwszą zewnętrzną ścianą (nie dalej niż 1 metr) w miejscu wydzielonym, suchym, łatwo dostępnym, zabezpieczonym przed zalaniem, oraz możliwością uszkodzenia lub w studni wodomierzowej o średnicy min. Ø 600 mm, która powinna być szczelna, mrozoodporna, zabezpieczona przed wyporem wód gruntowych - zgodnie z normą PN-91/B-10728 „Studzienki wodociągowe”,
- 4) przyłączy kanalizacyjne należy wykonać z rur PVC, PP, kamionkowych szklawionych lub innego materiału dostosowanego do warunków gruntowo-wodnych, drogowych i rodzaju odprowadzanych ścieków, o średnicy dostosowanej do przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków, nie mniejszej niż DN 150 mm, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min. 1,5%,
- 5) przy podłączaniu nieruchomości zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie ścieków,
- 6) za przyłączem kanalizacyjnym (na odcinku instalacji wewnętrznej lub wewnątrz budynku) należy stosować zawory zwrotne do ścieków, zabezpieczające obiekty przed zalaniem w przypadku niedrożności sieci kanalizacyjnej,
- 7) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą.

Rozdział 7.**SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

§ 12.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, obowiązującymi przepisami oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego), na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot ubiegający się o przyłączenie jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem), a dokonać zakrycia (zasypania), po dokonaniu takiego odbioru.

4. Po zgłoszeniu przez wnioskodawcę gotowości do odbioru końcowego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

5. Dokonanie odbioru przyłączy potwierdzane jest w formie pisemnej protokołem odbioru końcowego, podpisanym przez przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 13.1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci,
- 2) symbol i numer oraz datę wydanych warunków przyłączenia,
- 3) określenie zlecanych usług oraz rodzaju urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, których dotyczy wniosek,
- 4) podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
- 5) termin odbioru proponowany przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać:

- 1) adres inwestycji,
- 2) dane personalne osób dokonujących odbioru,
- 3) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 4) ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci” a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.”

Rozdział 8.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 14.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem, co najmniej 3-dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 8 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 15. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej.

Rozdział 9.

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług pisemnie lub za pośrednictwem telefonu, faksu czy elektronicznych środków przekazu do udzielania wszelkich informacji dotyczących w szczególności:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy,
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków,
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

3. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tychże terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 17. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, wysokości naliczonej opłaty oraz prawidłowości funkcjonowania przyrządów pomiarowych.

2. Wszystkie reklamacje można zgłaszać w dowolnej formie, w szczególności ustnie, w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.

3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz informacje, co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uprawnione jest do wstrzymania rozpatrzenia reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę, jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy.

6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

ROZDZIAŁ 10

WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 18. 1. Uprawnioną do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest właściwa jednostka Straży Pożarnej.

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe następuje z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, właściwa jednostka Państwowej Straży Pożarnej niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od zdarzenia powodującego pobór wody na cele przeciwpożarowe, przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.

4. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez właściwą jednostkę Straży Pożarnej.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne obciąża Gminę Radzionków za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny i stawki ustalone w taryfie.
6. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są na podstawie deklaracji składanych przez właściwe jednostki Straży Pożarnej