

**UCHWAŁA NR VI/73/19
RADY MIASTA ZABRZE**

z dnia 11 marca 2019 r.

w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zabrze i przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu – Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15) ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, 1000, 1349, 1432, 2500), art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180), w związku z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, 1629)

uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zabrze, stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, o którym mowa w § 1 uchwały, przekazuje się do zaopiniowania organowi regulacyjnemu – Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Miasta Zabrze.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady Miasta
Zabrze

mgr inż. Lucja Chrzęstek-Bar

Projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zabrze

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zabrze (dalej „**Regulamin**”) określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o ustawie, rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 650) – dalej „**Ustawa**”. Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie wskazane w Ustawie.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 2. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest zobowiązane do:

- 1) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz przyłączy będących własnością przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,2 MPa oraz nie większym niż 0,6 MPa mierzonym na zaworze za wodomierzem głównym, zapewnienia prawidłowej eksploatacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, prowadzenia ich regularnej kontroli, dokonywania niezbędnych napraw i remontów,
- 2) zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody, odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy,
- 3) dostarczania odbiorcy usług wody z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności przepisami Ustawy i postanowieniami niniejszego Regulaminu,
- 4) odbierania od odbiorcy usług ścieków na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności przepisami Ustawy i postanowieniami niniejszego Regulaminu,
- 5) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody,
- 6) wydawania warunków technicznych niezbędnych do podłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej oraz uzgadniania przedłożonej dokumentacji technicznej,
- 7) instalowania i utrzymywania na swój koszt u odbiorcy usług wodomierza głównego,
- 8) zapewnienia należytych warunków odbioru ścieków oraz zapewnienia jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

2. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z uzgodnioną dokumentacją techniczną,
- 2) przeprowadzania kontroli stanu technicznego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego w czasie jego użytkowania,

3) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

§ 3. 1. Odbiorca usług jest zobowiązany:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci wodociągowej, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie technicznym,
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci kanalizacyjnej oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ustęp 2 Ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 Ustawy,
- 3) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu lub zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu lub zaborze plomb,
- 4) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody lub odprowadzanych ścieków,
- 5) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 6) powstrzymywać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew lub krzewów oraz zabudowy w pasie gruntu, w którym zlokalizowane są urządzenia lub przyłącza wodociągowe lub kanalizacyjne.

2. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) nieodpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w § 11 Regulaminu,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w § 15 Regulaminu.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4. 1. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Zawarcie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w art. 6 ustęp 2 Ustawy.

3. W terminie dwudziestu jeden dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w ustępie 2 powyżej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest przedstawić projekt stosownej umowy.

4. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, o którym mowa w art. 6 ustęp 6 Ustawy.

5. W terminie dwudziestu jeden dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku, o którym mowa w ustępie 4 powyżej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sprawdza spełnianie wszystkich warunków określonych w art. 6 ustęp 6 Ustawy i w razie stwierdzenia ich spełnienia, zobowiązane jest przedstawić projekt umowy z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych oraz projekty umów z osobami korzystającymi z lokali w takim budynku.

6. Umowy, o których mowa w ustępie 1 oraz ust. 4 powyżej, w zależności od okoliczności oraz decyzji stron, zawierane są na czas określony lub nieokreślony.

Rozdział 4

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 5. 1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia oraz ilości ustalone w umowie, o której mowa w § 4 ustęp 1 Regulaminu.

2. Podstawą obciążenia odbiorcy usług za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczenia wody lub odprowadzania ścieków jest faktura.

3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług określa zawarta umowa, o której mowa w § 4 ustęp 1 Regulaminu.

4. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 6. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Wniosek, o którym mowa w ustępie 1 powyżej, zawiera:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 4) określenie przewidywanej ilości pobieranej wody oraz jej przeznaczenie,
- 5) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- 6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

3. Do wniosku, o którym mowa w ustępie 1 powyżej, podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci powinien załączyć:

- a) dokument potwierdzający jego tytuł prawny do korzystania z nieruchomości,
- b) dwa egzemplarze mapy sytuacyjnej wskazującej usytuowanie nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu posadowionych na przedmiotowej nieruchomości.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci, nie później niż w terminie dwudziestu jeden dni od dnia otrzymania prawidłowo sporządzonego i kompletnego wniosku, o którym mowa w ustępie 1 powyżej.

Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do określenia warunków przyłączenia do sieci okazało się niemożliwe, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określi powyższe warunki w ciągu siedmiu dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

5. Warunki, o których mowa w ustępie 4 powyżej, określają co najmniej:

- a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,

- b) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- c) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- d) informacje o rodzaju dokumentów, które powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego,
- e) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż dwa lata.

§ 7. Warunki przyłączenia do sieci wydawane przez przedsiębiorstwo wodociągowo –kanalizacyjne obejmować mogą obowiązek wybudowania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, a także obowiązek wykonania innych prac lub wybudowania określonych urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

2. W przypadku braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie dwudziestu jeden dni od dnia otrzymania prawidłowo sporządzonego i kompletnego wniosku, o którym mowa w § 6 ustęp 1 Regulaminu, doręcza podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie nieruchomości do sieci stosowną w tym zakresie informację, wskazując jednocześnie powody uniemożliwiające przyłączenie do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 9. 1. Warunkiem rozpoczęcia prac obejmujących wykonanie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego jest wcześniejsze uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej.

2. Dokumentacja techniczna winna być sporządzona na mapie do celów projektowych sporządzonej osobą posiadającą uprawnienia zawodowe w zakresie geodezji, nadane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo– kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 10. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 43 ustęp 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego podmiotu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

5. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa powyżej, są potwierdzane przez strony w odpowiednich pisemnych protokołach.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 11. 1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług i odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować odbiorców usług o zaistniałych, nieplanowanych przerwach w świadczeniu usług, których szacowany czas trwania przekracza sześć godzin na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny

zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,

- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, a także o sposobie i warunkach korzystania, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

2. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na dwa dni robocze przed planowaną przerwą lub ograniczeniem świadczenia usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zapewnić wówczas zastępcze punkty poboru wody i poinformować odbiorców usług o ich lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 12. Wyboru formy uruchomienia zastępczego punktu poboru wody dokona przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mając na uwadze możliwości techniczne oraz odległość punktu poboru wody od rejonu, w którym nastąpił brak lub ograniczenie dostawy wody z sieci należącej do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołoży wszelkich starań, aby możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody była jak najmniej uciążliwa dla odbiorców usług.

Rozdział 9

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 13. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, informowania o obowiązujących przepisach prawa oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach odbiorców usług oraz o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających zawarcie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, aby informacje zawierające:

- 1) wskazanie osób lub komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt, oraz
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

były udostępnione w jego siedzibie w miejscu powszechnie dostępnym lub na jego stronie internetowej.

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich informacji związanych z przyłączeniem do sieci oraz zawarciem i wykonywaniem umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, a w szczególności w sprawach:

- a) warunków przyłączenia do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- b) prawidłowego sposobu wykonywania postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez odbiorcę usług,
- c) występujących zakłóceń w dostawie wody lub w odprowadzaniu ścieków,
- d) awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych,
- e) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji, o których mowa w ustępie 1 powyżej, w zależności od potrzeb i okoliczności, pisemnie, telefonicznie, drogą faksową, za pośrednictwem elektronicznych środków przekazu, poprzez obwieszczenia w prasie lokalnej albo ogłoszenia umieszczane w terenie lub w inny, zwyczajowo przyjęty sposób.

3. Z zastrzeżeniem ustępu 4 poniżej, informacje są udzielane bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie czternastu dni od dnia doręczenia wniosku o ich udzielenie, o ile charakter informacji pozwala na jej podanie w takim terminie.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń w okresie dłuższym niż w terminie wskazanym w ustępie 3 powyżej, w szczególności w związku z koniecznością wykonania stosownych ekspertyz, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udzieli wymaganych informacji niezwłocznie po dokonaniu tych ustaleń.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) taryfa,
- b) niniejszy Regulamin,
- c) Ustawa wraz z aktami wykonawczymi,
- d) bieżące informacje o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

2) informacje dotyczące:

- a) szczegółowych warunków zawierania umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie tych umów,
- b) procedury reklamacyjnej,
- c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z Ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,
 - odmowy przyłączenia nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 15. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności ilości oraz jakości usług, parametrów dostarczanej wody oraz wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje mogą być zgłaszane w formie pisemnej, telefonicznie, za pośrednictwem elektronicznych środków przekazu lub osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację,
- 4) zgłaszane żądanie,
- 5) informację o danych korespondencyjnych podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 6) podpis osoby zgłaszającej reklamację – w przypadku zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie czternastu dni od dnia złożenia reklamacji. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji okazało się niemożliwe, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatrzy reklamację w ciągu siedmiu dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- a) rozstrzygnięcie, tj. uwzględnienie albo odmowę uwzględnienia reklamacji wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym,
- b) pouczenie o możliwości dochodzenia swoich praw w innym trybie, w tym sposobie rozstrzygania spraw spornych zgodnie z postanowieniami Ustawy,
- c) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, z określeniem zajmowanego przez niego stanowiska.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 16. 1. Zapewnienie dostaw wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawartej pomiędzy Miastem Zabrze, przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym oraz właściwą jednostką Państwowej Straży Pożarnej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest właściwa jednostka Państwowej Straży Pożarnej.

3. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. 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 siedmiu dni od zdarzenia powodującego pobór wody na cele przeciwpożarowe, przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.

5. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez właściwą jednostkę Państwowej Straży Pożarnej.

6. Przedsiębiorstwo obciąża Miasto Zabrze za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.

7. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okres kwartalny na podstawie deklaracji właściwej jednostki Państwowej Straży Pożarnej.

Rozdział 11

Postanowienia końcowe

§ 17. Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc uchwała numer L/631/06 Rady Miejskiej w Zabrzu z dnia 13 lutego 2006r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 18. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.