

**UCHWAŁA NR XLIX/753/22  
RADY MIASTA ZABRZE**

z dnia 11 maja 2022 r.

**w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zabrze”**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559 i 583) oraz art. 19 ust. 3 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 zaopiniowaniu projektu Regulaminu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, na wniosek Przewodniczącego Rady Miasta Zabrze

**uchwała się, co następuje:**

**§ 1.** Uchwała się "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zabrze", stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Zabrze.

**§ 3.** Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr XI/154/19 Rady Miasta Zabrze z dnia 26 sierpnia 2019 r. w sprawie uchwalenia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zabrze" (Dz. Urz. Woj. Śl. z 2019 r. poz. 6228).

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

Przewodnicząca Rady Miasta  
Zabrze

**mgr inż. Łucja Chrzęstek-  
Bar**

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA ZABRZE**

### **Rozdział 1.**

#### **Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków (dalej „**Regulamin**”) określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie Miasta Zabrze oraz odbiorców usług korzystających z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

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 – dalej „**Ustawa**”.

### **Rozdział 2.**

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

§ 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić następujący minimalny poziom świadczonych usług:

- 1) zapewnić ciągłość i niezawodność dostawy wody do nieruchomości odbiorcy usług, z którym zawarta została umowa o zaopatrzenie w wodę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,2 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych między innymi strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego, przy czym miejscem poboru próbek wody w celu ustalenia jej jakości oraz miejscem pomiaru ciśnienia dostarczanej wody jest zawór za wodomierzem głównym (gdy przyłącze wodociągowe jest w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego) albo najbliższy hydrant zainstalowany na sieci wodociągowej (gdy przyłącze wodociągowe jest w posiadaniu odbiorcy usług),
- 2) zapewnić dostawę wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o jakości określonej w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości, a w szczególności: żelazo 200 µg/l, mangan 50 µg/l, jon amonowy 0,50 mg/l, azotany 50 mg/l, azotyny 0,50 mg/l, fluorki 15 mg/l, mętność 1NTU, pH 6,5-9,5,
- 3) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości odbiorcy usług, z którym zawarta została umowa o odprowadzanie ścieków, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci kanalizacyjnej, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych między innymi strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę.

### **Rozdział 3.**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 3. 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. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub w innym punkcie obsługi klienta albo na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

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

4. Niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie dwudziestu jeden dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w ust. 3 powyżej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada projekt umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

5. Zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinno nastąpić niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie trzydziestu dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w ust. 3 powyżej.

6. 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 ust. 6 Ustawy.

7. Niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie dwudziestu jeden dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w ust. 6 powyżej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sprawdza spełnianie wszystkich warunków określonych w art. 6 ust. 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.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 4. 1. Rozliczenia za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są prowadzone w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfach oraz ilości usług świadczonych na rzecz odbiorcy usług.

2. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków przez odbiorcę usług stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia wody, o których mowa w art. 27 ust. 1 Ustawy, oraz ilości ustalone w pisemnej umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług.

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

4. Terminy odczytów wodomierzy oraz długość okresu obrachunkowego określa pisemna umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

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

6. 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**

§ 5. 1. Wydawanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ustawy.

2. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o wydanie warunków przyłączenia, który powinien zawierać elementy wymienione w art. 19a ust. 4 Ustawy oraz:

- 1) adres do korespondencji osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
- 2) w przypadku osób prawnych - odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
- 3) powierzchnię nieruchomości do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki,
- 4) informację o aktualnej lub przewidzianej liczbie osób korzystających z nieruchomości lub obiektu,
- 5) wskazanie rodzaju działalności generującej ścieki przemysłowe oraz określenie zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,

- 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków,
- 7) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, a w przypadku działania przez pełnomocnika również pisemne pełnomocnictwo.

3. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w ust. 1 powyżej, powinny:

- 1) zawierać informacje określone przepisem art. 19a. ust. 4 Ustawy,
- 2) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej,
- 3) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego,
- 4) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek wodomierzowych lub studzienek kanalizacyjnych, ewentualnie wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej,
- 5) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego,
- 6) zawierać informację, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane,
- 7) w przypadku dostawców ścieków przemysłowych wskazać konieczność zastosowania urządzeń podczyszczających,
- 8) zawierać postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne,
- 9) zawierać zalecenie przedstawienia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci planu sytuacyjnego z planowaną trasą przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego wraz z opisem planowanej inwestycji, profilami i niezbędnymi szczegółami (rysunek zestawu wodomierzowego, studni wodomierzowej, studni kanalizacyjnej, zestawienia materiałów oraz ewentualnych zgód na wejście w teren) celem weryfikacji zgodności z zapisami w wydanych warunkach technicznych podłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

## **Rozdział 6.**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

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

- 1) przyłącza wodociągowe są wykonane z rur o średnicy od 40 mm do 63 mm, klasy PE 100 SDR 11, a wszystkie połączenia są zgrzewane elektrooporowo. Dopuszcza się wykonanie przyłącza o większej średnicy w przypadku potrzeb na cele p.poż. lub inne cele wynikające z działalności odbiorcy (wówczas przyłącze wodociągowe należy wykonać z rur o średnicy od 90 mm, klasy PE 100 SDR 17, łączonych poprzez zgrzewanie doczołowe). Należy przedstawić także obliczenia, z których będzie wynikała konieczność doboru większej średnicy,
- 2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej jest wmontowana zasuwa odcinająca przyłącze wodociągowe, a obudowa zasuwy jest wyposażona w skrzynkę uliczną,
- 3) uwzględniona jest strefa przemarzania gruntu (min. przykrycie 1,60 - 1,80m),
- 4) w przypadku przejść pod drogami lub potokami przewody wodociągowe są ułożone w rurach ochronnych,
- 5) przewody są ułożone na podsypce piaskowej gr. 20 cm, obsypce o grubości min. 30 cm,
- 6) po trasie przyłącza nad przewodem jest ułożona taśma foliowa koloru niebieskiego z wkładką metalową, którą należy wyprowadzić i przymocować do skrzynek zasuwy,
- 7) armatura wodociągowa winna być umiejscowiona w miejscu ogólnodostępnym w obrębie pasa drogowego,
- 8) skrzynki zasuwy w pasie drogowym są zamontowane na betonowych pierścieniach lub obrukowane 0,5 x 0,5 m,
- 9) przyłącze kanalizacyjne jest wykonane z wykorzystaniem rur kanalizacyjnych z PCV, kamionkowych szklanych 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,

- 10) ustalając zagłębienie kanału i jego spadek przestrzega się prędkości zapewniającej samoczyszczenie kanału 0,8 m/s i minimalnego przykrycia 1,40 m, ze spadkiem przynajmniej 1,5% (1,5cm na 1 mb rury),
- 11) zmiana kierunku i spadku przyłącza kanalizacyjnego jest wykonana za pomocą studni rewizyjnych o średnicy wewnętrznej wynoszącej co najmniej 400 mm,
- 12) jest zapewniony dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,
- 13) w przypadku braku możliwości grawitacyjnego odprowadzenia ścieków zapewniony jest inny możliwy sposób odprowadzenia ścieków za pomocą systemu pompowego,
- 14) na trasie przebiegu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego nie dokonuje się nasadzeń drzew oraz posadawiania obiektów małej architektury,
- 15) napełnienie kanału nie przekracza 60% wysokości jego przekroju poprzecznego,
- 16) dla ścieków, których jakość nie odpowiada warunkom określonym w przepisach, przed wprowadzeniem do sieci kanalizacyjnej stosuje się odpowiednie urządzenia podczyszczające,
- 17) w przypadku braku sieci kanalizacji sanitarnej w rejonie planowanej inwestycji dopuszcza się zabudowę zbiorników bezodpływowych lub przydomowych oczyszczalni ścieków (w zależności od uwarunkowań gruntowych).

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo– kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

§ 7. 1. W ramach czynności związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez to przedsiębiorstwo warunkami przyłączenia do sieci, w tym wykonaną na podstawie wydanych warunków przyłączenia dokumentacją techniczną przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Określone w warunkach przyłączenia odbiory techniczne oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego), na podstawie pisemnego zgłoszenia podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci, w terminie nie później niż 14 dni od dnia złożenia wniosku.

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. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 3 powyżej, są potwierdzane przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych w formie pisemnej protokołach.

5. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać dane identyfikujące podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci oraz oznaczenie daty i symbolu/numeru warunków przyłączenia do sieci.

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

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 2) ewentualne uwagi i rozbieżności pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

## **Rozdział 8.**

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

§ 8. 1. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, w przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług lub 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 lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody,

- 2) zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, które przekraczają dwanaście godzin oraz poinformować 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.

2. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody lub 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. W przypadku budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach, o których mowa w ust. 1 i ust. 2 powyżej, poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

**§ 9.** 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**

**§ 10.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym w zakresie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, informowania o obowiązujących przepisach prawa oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach odbiorców usług oraz o szczegółowych warunkach zawierania umów.

**§ 11. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w odpowiedzi na złożony wniosek, do udzielania informacji dotyczących:

- 1) warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej,
- 2) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków,
- 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych lub urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług,
- 6) 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.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej, 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 ust. 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 dodatkowych ustaleń, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem terminu na udzielenie informacji powiadamia o tym osobę, która złożyła wniosek, i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi.

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

2. Reklamacja powinna 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.

3. 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 terminie siedmiu dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

4. Odpowiedź na wniesioną reklamację winna zawierać rozstrzygnięcie, tj. uwzględnienie albo odmowę uwzględnienia reklamacji wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym.

5. Wszystkie reklamacje można zgłaszać w dowolnej formie, w szczególności w formie ustnej, telefonicznej, pisemnej na adres siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub w formie elektronicznej na adres e-mail tego przedsiębiorstwa.

## **Rozdział 10.**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

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

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne obciąża Miasto Zabrze 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 Państwowej Straży Pożarnej.