

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Katowice

Katowickie Wodociągi S.A. informują, że Wojewódzki Sąd Administracyjny w Gliwicach stwierdził nieważność części zapisów „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Katowice” przyjętego uchwałą Rady Miasta Katowice z dnia 27 października 2022 r.

Zgodnie z wyrokiem z dnia 12.05.2023 r. (sygn. Akt II SA/GI 337/23) sąd stwierdził nieważność § 6, § 7, § 11 ust. 1, § 12 ust. 1, § 15 ust. 1 pkt 3, § 15 ust. 2 Regulaminu.

W pozostałym zakresie Regulamin ma moc obowiązującą.



DZIENNIK URZĘDOWY WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

Katowice, dnia 4 listopada 2022 r.

Poz. 6903

Podpisany przez:
Elzbieta Zabicka-Lakomy
Data: 04.11.2022 11:07:54



UCHWAŁA NR LV/1169/22 RADY MIASTA KATOWICE

z dnia 27 października 2022 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Katowice

Na podstawie ust. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 roku poz. 559 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3-5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 roku poz. 2028 z późn. zm.), po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach wydanej w formie postanowienia, po przeprowadzeniu konsultacji w trybie art. 5 ust. 5 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2022 roku poz. 1327 z późn. zm.)

Rada Miasta Katowice uchwala:

§ 1. Przyjąć „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Katowice” w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierzyć Prezydentowi Miasta Katowice.

§ 3. Traci moc uchwała nr XX/374/07 Rady Miasta Katowice z dnia 20 grudnia 2007 roku w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Katowice” (Dz. Urz. Woj. Śl. z 2008 r. Nr 22 poz. 508)

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

Przewodniczący Rady Miasta Katowice

Maciej Biskupski

Załącznik do uchwały Nr LV/1169/22
Rady Miasta Katowice
z dnia 27 października 2022 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA KATOWICE

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

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

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o ustawie należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

2. Użytych w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, które nadaje im ustawa.

3. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy, znajdują zastosowanie do taryfy tymczasowej w rozumieniu ustawy.

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

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,1 MPa w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) dostawy wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o jakości i parametrach nieprzekraczających wartości określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, a w szczególności w zakresie następujących parametrów:
 - a) żelazo 200 µg Fe/l,
 - b) mangan 50 µg Mn/l,
 - c) jon amonowy 0,50 mg NH₄⁺/l,
 - d) azotany 50 mg NO₃⁻/l,
 - e) azotyny 0,50 mg NO₂⁻/l,
 - f) barwa akceptowalna i bez nieprawidłowych zmian,
 - g) mętność 1 NTU,
 - h) pH 6,5-9,5;
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m. in. strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług, 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 wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;

5) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

2. Jeżeli umowa nie stanowi inaczej, poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę lub odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierana jest w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Dopuszcza się podpisanie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, przy jednoczesnym spełnieniu odpowiednich warunków jakie mogą być wymagane przez właściwe przepisy prawa. W takim przypadku odbiorcy usług przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 5. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 6. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien określać:

- 1) dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę oraz przedłożenie oświadczenia potwierdzającego, iż wnioskodawca jest podmiotem uprawnionym do zawarcia umowy w odniesieniu do danej nieruchomości,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, 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 o przeznaczeniu pobieranej wody oraz jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (bytowe lub przemysłowe).

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

- 1) dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu tej osoby, chyba że ta osoba złoży odrębny wniosek o zawarcie umowy we własnym imieniu,
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku

o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.

2. W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Rozdział 4.

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

§ 9. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę lub zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.

§ 10. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług określone są w umowie.

§ 11. 1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług, wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 12. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. 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 oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, o ile zawarli umowy zgodnie z ustawą.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 13. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ustawy.

§ 14. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 13 Regulaminu, powinny zawierać:

- 1) 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 kanalizacyjnych, ewentualnie wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej;
- 5) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 6) postanowienie, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane;
- 7) postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne;
- 8) w przypadku jeżeli jest to uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, obowiązek zabudowania urządzenia regulującego ciśnienie wody lub wybudowania przepompowni ścieków.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNYCH

§ 15. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniony jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;

- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, czyli wydajności źródeł wody, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi lub jej dostawy, jak również wydajności oczyszczalni, przez co rozumie się faktyczne możliwości odbioru i oczyszczania ścieków;
- 3) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w przyszłości wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych, które dostępne są do wglądu w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 16. 1. W celu zapewnienia możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określa się warunki techniczne, które należy spełnić przynajmniej w zakresie:

1) dla dostarczania wody:

- a) przyłącza powinny być zabezpieczone przed przemarzaniem, tj. należy zapewnić przykrycie przewodu wodociągowego większe niż 1,40 m (strefa przemarzania 1,40 m),
- b) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur o średnicy nominalnej dostosowanej do przewidzianego poboru wody, nie mniejszej niż 40 mm,
- c) materiały używane do budowy przyłączy wodociągowych powinny mieć odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne świadectwa dopuszczenia do stosowania oraz atesty Państwowego Zakładu Higieny,
- d) przejścia rur wodociągowych przez ściany lub pod fundamentem należy prowadzić w rurach osłonowych uszczelnionych na końcach,
- e) w miejscu włączenia do sieci należy przewidzieć zabudowę zasuwy odcinającej wyposażonej w trzpień i obudowę teleskopową,
- f) przyłącze wodociągowe należy wykonać ze spadkiem w kierunku przewodu wodociągowego,
- g) nie dopuszcza się bezpośredniego połączenia przyłącza wodociągowego zasilanego w wodę z sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z urządzeniami zasilającymi instalacje z innych źródeł (np. poprzez studnie własne),
- h) przyłącza i studnie wodomierzowe należy lokalizować tak, aby zapewnić do nich swobodny dostęp,
- i) na trasie przyłącza nie należy dokonywać nasadzeń drzew oraz posadawiania obiektów małej architektury.

2) dla odprowadzania ścieków:

- a) zagłębienie kanału i jego spadek powinien zapewnić minimalny przepływ ścieków 0,8 m/s umożliwiający samooczyszczenie kanału i minimalne przykrycie 1,20 m,
- b) przyłącze należy wykonać z rur o średnicy nie mniejszej niż 160 mm ze spadkiem przynajmniej 1,5%,
- c) materiały używane do budowy przyłączy powinny posiadać odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania na rynku,
- d) napełnienie kanału nie powinno przekraczać 60% wysokości jego przekroju poprzecznego,
- e) zmianę kierunku i spadku przyłącza kanalizacyjnego należy wykonać za pomocą studni rewizyjnych o średnicy wewnętrznej wynoszącej co najmniej 425 mm,
- f) w przypadku braku możliwości grawitacyjnego odprowadzania ścieków, należy przewidzieć rozwiązanie w układzie pompowym,
- g) dla ścieków, których jakość nie odpowiada warunkom określonym w przepisach, przed wprowadzeniem do sieci kanalizacyjnej należy stosować odpowiednie urządzenia podczyszczające oraz separatory,
- h) na wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej, w pomieszczeniach usytuowanych poniżej poziomu terenu, należy zainstalować urządzenia przeciwwzalewowe, zabezpieczające przed zalaniem ściekami,
- i) należy zapewnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,

j) na trasie przyłącza nie należy dokonywać nasadzeń drzew oraz posadawiania obiektów małej architektury.

3) Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

2. Warunki przyłączenia określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku zawarte są w wydawanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokumentach, o których mowa w § 14 Regulaminu.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 17. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami przyłączenia do sieci.

2. Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby i odbiory są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 18. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru w formie pisemnej, przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 17 ust. 2 Regulaminu, są potwierdzane przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 19. 1. Protokół odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza;
- 3) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków;
- 4) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego.

2. Załącznikami do protokołu odbioru są dokumenty wskazane w warunkach przyłączenia do sieci.

Rozdział 8.

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

§ 20. 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 72 godzin.

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 6 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub ust. 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.

§ 21. 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

§ 22. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 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 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wpływu wniosku do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania wniosku, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła wniosek o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku, w przypadku wniosku, o którym mowa w ust. 2 oraz dłuższy niż 45 dni, w przypadku wniosku złożonego w formie wskazanej w ust. 3.

§ 23. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zwolnione z obowiązku uprzedniego lub wcześniejszego informowania o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków w sytuacjach nagłych, w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienia awarii i konieczności jej usunięcia;
- 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związanego z funkcjonowaniem sieci;
- 3) działania siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.

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

2. Reklamację odbiorca usług może składać w dowolnej formie, np. osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, telefonicznie, e-mailem, pisemnie.

3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.

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.

Rozdział 10.**WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE**

§ 25. Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 26. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wynika z pisemnych raportów przekazywanych przez właściwą jednostkę straży pożarnej.