# UCHWAŁA NR XXXVI/347/2021

# RADY MIEJSKIEJ W SULEJOWIE

# z dnia 29 czerwca 2021 r.

**w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 713, poz. 1378) art. 19 ust. 3-6 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) Rada Miejska w Sulejowie uchwala, co następuje:

**§ 1.** Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków”
w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

**§ 3.** Wykonanie Uchwały powierza się Burmistrzowi Sulejowa.

**§ 4.** Traci moc Uchwała Nr XXX/222/2005 Rady Miejskiej w Sulejowie z dnia 28 listopada 2005 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków oraz Uchwała XXXV/332/2021 Rady Miejskiej w Sulejowie z dnia 25 maja 2021 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

**§ 5.** Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Łódzkiego i wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty ogłoszenia.

Przewodniczący Rady

/-/ Bartosz Borkowski

**R E G U L A M I N**

**DOSTARCZANIA WODY**

**I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

***OPRACOWANY PRZEZ***

***Miejski Zarząd Komunalny***

W SULEJOWIE

**Rozdział 1**

**Postanowienia ogólne**

**§1.** 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sulejów zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług świadczonych przez to przedsiębiorstwo na terenie Gminy Sulejów.

2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane w zgodzie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U z 2020 r. poz. 2028 ze zm.).

**§ 2.** Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

1. ustawie - rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
2. wymaganiach technicznych - rozumie się przez to określane pisemnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;
3. przyłącza - należy przez to rozumieć przyłącze wodociągowe i kanalizacyjne w sensie nadanym ustawą;
4. Przedsiębiorstwie - gminna jednostka organizacyjne nieposiadająca osobowości prawnej, zwana dalej Miejskim Zarządem Komunalnym
w Sulejowie.

**Rozdział 2**

**Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

**§ 3**. 1. W zakresie dostarczenia wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

1. dostarczyć odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w wymaganej ilości nie mniejszej niż 0,3 m3 na dobę;
2. zapewnić ciągłość dostawy wody, z zastrzeżeniem art. 8 ust. 1 ustawy;
3. w przypadku dostarczenia wody z sieci, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) mierzonegou wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączu wodociągowym;
4. do zapewnienia dostaw wody, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi
i o parametrach nieprzekraczających parametrów określonych w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, a w szczególności
w zakresie mętności do 1,0 NTU, pH 6,5 – 9,5, przewodności elektrycznej ≤ 2500 μS/cm, żelazo ≤ 200 μg/l, bakterii grupy coli – 0jtk/100 ml, Escherichia coli – 0jtk/100 ml, enterokoki – 0jtk/100 ml, ogólnej liczby mikroorganizmów
w temp. 22°C< 100 jtk/1 ml, glin ≤ 200 μg/l, jon amonu ≤ 0,50 mg/l, barwa < 5 mg Pt/l – akceptowana przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian, chlorki ≤ 250 mg/l, mangan ≤ 50 µg/l, siarczany ≤ 250 mg/l, smak – akceptowany przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian, sód ≤ 200 mg/l, utlenialność z KMnO4 ≤ 5,0 mg/lO2, zapach – akceptowany przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian;
5. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
6. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę dostarczanej wody.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

1. przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług w ilości nie mniejszej niż 0,3m3 na dobę;
2. zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
3. odprowadzić wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

 **§ 4.** W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

1. wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy;
2. przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci;
3. przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania;
4. wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie
z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

**Rozdział 3**

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

**§ 5**.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem
o zawarcie umowy. Umowa, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości
o nieuregulowanym stanie prawnym. W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa zawierana jest
z właścicielem lub zarządcą nieruchomości.

2. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ww. ustawy.

3. Z odbiorcą korzystającym zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę.

 **§ 6**. 1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zaprzestaniem świadczenia usług.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy o większym zakresie świadczenia usług, niż przewidywały Warunki Techniczne przyłączenia do sieci.

**Rozdział 4**

**Sposób rozliczeń należności za dostarczaną wodę i odebrane ścieki w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfie**

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

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

3. W przypadku, gdy zmiana opłat następuje w okresie między odczytami, zużycie wody i/lub ścieków przed i po zmianie zostaje ustalone  oraz rozliczone proporcjonalnie do upływu czasu.

4. W rozliczeniach strony umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę bez konieczności dokonywania zmiany umowy. Aktualnie obowiązująca taryfa zamieszczona jest w siedzibie Przedsiębiorstwa i na jego stronie internetowej.

**§ 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 usług są osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi Przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne zawarła odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

 3. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w fakturze zgodnie z zawartą o zaopatrzenie w wodę i lub odprowadzanie ścieków

**§ 9**. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.

**§ 10**. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji, co do wysokości faktury nie wstrzymuje obowiązku regulowania należności. W przypadkach wymagających postępowania wyjaśniającego przy rażąco wysokiej należności (np. badanie prawidłowości działania wodomierza), do czasu zakończenia postępowania należność wynikająca z faktury wniesiona będzie przez odbiorcę usług w wysokości średniego zużycia z ostatnich 6 miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji.

**Rozdział 5**

**Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 11**. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej "warunkami technicznymi" złożony przez ubiegającego się o przyłączenie.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować każdy, kto ma tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci. Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

4. Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

1. Kserokopia aktualnej mapy sytuacyjno-wysokościowej w skali 1: 1000 lub 1: 500 z zaznaczoną granicą własności –dla indywidualnego odbiorcy,określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu,
2. Projekt Zagospodarowania Terenu w skali 1: 500 – dla planowanej inwestycji,
3. Pełnomocnictwo do reprezentowania inwestora, – jeżeli inwestora reprezentuje inny podmiot,
4. KRS w przypadku firm, instytucji, przedsiębiorstw.

**§ 12**. 1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym tych znajdujących się w budowie zagrodowej bądź 45 dni od dnia złożenia wniosku w pozostałych przypadkach.

2. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

3. Warunki Techniczne są ważne 2 lata od dnia ich wydania.

 **§ 13**. Za wydanie warunków technicznych przyłączy do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej nie pobiera się opłaty.

**Rozdział 6**

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

**§ 14**. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

**§ 15**. 1. Włączenie dopływu wody oraz zainstalowanie wodomierza głównego dokonywane jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po spełnieniu następujących warunków:

1. dokonano odbioru technicznego przyłącza wodociągowego/kanalizacyjnego,
2. przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zamontowało wodomierz główny,
3. złożony został pisemny wniosek o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpoczyna świadczenie usług:

1. odprowadzania ścieków - w dniu odbioru technicznego przyłącza;
2. zaopatrzenia w wodę - w dniu montażu wodomierza.

 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobligowane do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej bądź kanalizacyjnej, jeżeli zostały spełnione warunki określone w regulaminie.

4. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo -kanalizacyjnych:

1. przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE lub innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody przeznaczonej do picia o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu i o dopuszczalnym ciśnieniu roboczym 0,05 MPa;
2. włączenie do sieci należy wykonać przy pomocy nawiertki ciśnieniowej lub inną techniką zgodną ze sztuką budowlaną;
3. na przyłączu należy zamontować zasuwę klinową z miękkim uszczelnieniem zlokalizowaną na działce inwestora;
4. przebieg i zagłębienie przewodów wodociągowych i kanalizacyjnych w gruncie prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą uwzględniając strefę przemarzania gruntu;
5. przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur litych PCV o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, grubości ścianki dostosować do obciążenia terenu, gdzie zostaną zlokalizowane przewody;
6. przy dopływach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki;
7. pod powierzchnią ziemi na całej trasie przyłącza wodociągowego
i kanalizacyjnego należy zakopać taśmę ostrzegawczą z metalowym elementem, pozwalającym na zlokalizowanie przyłącza przy pomocy urządzeń do wykrywania rur i kabli.
8. uruchomienie/wcinkę do wodociągu wykonać pod nadzorem Miejskiego Zarządu Komunalnego w Sulejowie.
9. Inwestor zobowiązany jest uzyskać zgodę na zajęcie pasa drogowego oraz prowadzenie w nim robót od zarządcy drogi.
10. Inwestor zobowiązany jest uzyskać pozwolenia od właścicieli gruntów przy ewentualnym wejściu w teren osób fizycznych i prawnych.
11. posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min. 2%;
12. dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

**§ 16**. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest:

 1. Wcześniejsze uzgodnienie przebiegu przyłącza przez podmiot/inwestora ubiegający/ego się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, poprzez złożenie projektu z naniesionym przebiegiem przyłącza. Zaleca się złożenie projektu na naradę koordynacyjną.

 2. Złożenie zlecenia wykonania robót budowlanych dotyczących przyłączy wodociągowo/kanalizacyjnych z uwzględnieniem wcinki/włączenia do sieci wodociągowej/kanalizacyjnej (i/lub) uruchomienia przyłącza wodociągowego/kanalizacyjnego z wskazaniem terminu rozpoczęcia i zakończenia robót budowlanych.

**Rozdział 7**

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

**§ 17**. Inwestor może przystąpić do budowy przyłącza:

 1) zgodnie z art. 29 ust. 1 pkt 23 i art. 30 Ustawy prawo budowlane;

 2) zgodnie z art. 29a Ustawy prawo budowlane w związku z Ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, zgodnie z zapisami niniejszego regulaminu.

**§ 18**. 1. Podstawą wykonania przyłącza i włączenia do sieci jest plan sytuacyjny/projekt przyłącza autoryzowany przez projektanta posiadającego odpowiednie uprawnienia.

2. Plan sytuacyjny, o którym mowa w ust.1 powinien zawierać, co najmniej:

1. opis techniczny wraz z doborem wodomierza głównego i urządzeń pomiarowych;
2. plan zagospodarowania na kopii aktualnej mapy zasadniczej potwierdzonej przez właściwy ośrodek dokumentacji geodezyjnej i kartograficznej poprzez poświadczenie zaktualizowania i opatrzenie klauzulą o treści: „Niniejsza mapa może służyć do celów projektowych”, o czym mowa w pkt 8 załącznika nr 2 do rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 17 maja 1999 r. w sprawie określenia rodzajów materiałów stanowiących państwowy zasób geodezyjny i kartograficzny, sposobu i trybu ich gromadzenia i wyłączania z zasobu oraz udostępniania zasobu (Dz. U. Nr 25, poz. 133) lub mapie do celów projektowych;
3. profil podłużny przyłącza;
4. rysunek przedstawiający sposób zabudowy wodomierzy i urządzeń do pomiaru ilości ścieków;
5. inne rysunki, niezbędne do zweryfikowania czy plan sytuacyjny uwzględnia wymogi warunków przyłączeni;
6. warunki techniczne przyłączenia.

3. Inwestor powiadamia Przedsiębiorstwo, najpóźniej na 14 dni przed datą rozpoczęcia robót, poprzez „Złożenie zlecenia wykonania robót budowlanych dotyczących przyłączy wodociągowo/kanalizacyjnych z uwzględnieniem wcinki/włączenia do sieci wodociągowej/kanalizacyjnej (i/lub) uruchomienia przyłącza wodociągowego/kanalizacyjnego z wskazaniem terminu rozpoczęcia i zakończenia robót budowlanych.”.

4. Włączenie przyłącza do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej nastąpi po:

1. zweryfikowaniu przez Przedsiębiorstwo planu sytuacyjnego/projektu przyłącza pod względem zgodności z wydanymi Warunkami Technicznymi przyłączenia;
2. stwierdzeniu zgodności wykonania przyłącza z w/w planem sytuacyjnym/projektem;
3. przekazaniu inwentaryzacji geodezyjnej przyłącza zawierająca numer operatu technicznego wpisanego do ewidencji materiałów państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w Powiatowym Ośrodku dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej wraz ze szkicem geodezyjnym;
4. przedstawieniu oświadczenia Kierownika Budowy o wykonaniu przyłącza zgodnie ze sztuką budowlaną i obowiązującymi przepisami,
5. atesty, deklaracje na wbudowane materiały opieczętowane przez firmę wykonującą przyłącze;
6. zamontowaniu wodomierza (wodomierzy) głównego i/lub urządzenia pomiarowego przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne;
7. podpisaniu protokołu odbioru przyłącza;
8. podpisaniu umowy na świadczenie usług.

5. Czynności włączenia przyłącza wodociągowego do sieci dokonują pracownicy Przedsiębiorstwa.

6. Czynności włączenia przyłącza kanalizacyjnego do sieci, dokonuje wykonawca przyłącza pod nadzorem pracownika Przedsiębiorstwa.

7. Przed zasypaniem przyłączy należy wykonać inwentaryzację geodezyjną przyłącza na otwartym wykopie.

8. Przed rozpoczęciem korzystania z urządzeń należy zgłosić się w celu przedstawienia inwentaryzacji powykonawczej przyłącza wraz ze szkicem oraz do zawarcia umowy na wodę.

**§ 19** Protokół odbioru przyłączy podpisany przez przedstawiciela Przedsiębiorstwa
w obecności osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączy i jest podstawą do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

**Rozdział 8**

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

**§ 20.** Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia Odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, w sposób zwyczajowo przyjęty wskazać o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia.

**§ 21.** Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej aktach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego wynikających z ustawy.

**§ 22.** 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz utrudnieniach w odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne poinformuje Odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem.

2. W przypadku, gdy planowana przerwa w dostawie wody potrwa dłużej niż 12 godzin Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody oraz poinformować o miejscu jego lokalizacji.

**Rozdział 9**

**Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących zakłóceń w dostawę wody
i odprowadzaniu ścieków**.

**§ 23**. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich
o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach,
a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

**§ 24.** 1. Odbiorca, z którym została zawarta umowa ma prawo do wniesienia reklamacji z tytułu wykonywania przez przedsiębiorstwo zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczanych opłat.

 2. Przedsiębiorstwo ustosunkowuje się do reklamacji złożonych w siedzibie przedsiębiorstwa osobiście, telefonicznie, w formie pisemnej lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.

 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji. W przypadku skomplikowanych termin rozpatrzenia reklamacji zostaje wydłużony do 30 dni. W przypadku zgłoszenia powstałych roszczeń do ubezpieczyciela przedsiębiorstwo o zaistniałym fakcie powiadamia odbiorcę.

**Rozdział 10**

**Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 25.**1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, a szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej, oznaczonych właściwymi tablicami.

 2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej
w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są jednostki zawodowej i ochotniczej straży pożarnej.

**§ 26.** Podmiot pobierający wodę na cele przeciwpożarowe zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia przedsiębiorstwa nie później jednak niż w terminie 7 dni o miejscu pożaru i ilości pobranej wody.