

**Uchwała NR LII / 684/2018
Rady Miasta Czeladź**

z dnia 20 czerwca 2018 roku

w sprawie uchwalenia i przekazania projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Czeladź organowi regulacyjnemu do zaopiniowania.

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj.: Dz.U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.) oraz art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2018 r., poz.994 z późn.zm.), po dokonaniu analizy projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanego przez Zakład Inżynierii Komunalnej Sp. z o.o. w Czeladzi

**Rada Miejska w Czeladzi
uchwala, co następuje:**

§ 1

Uchwala się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Czeladź.

§ 2

Przekazuje się projekt regulaminu, o jakim mowa § 1, Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach do zaopiniowania.

§ 3

Projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 4

Wykonanie niniejszej uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Czeladź.

§ 5

Uchwała wchodzi w życie z dniem jej podjęcia.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA CZELADŹ

Rozdział I Postanowienia ogólne.

§ 1.

Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Miasta Czeladź, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) cennik usług – zestawienie cen za usługi niezawarte w taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w Mieście Czeladź, świadczone odpłatnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
 - 2) inwestor – osoba, która z własnych środków zamierza wybudować lub wybudowała urządzenia wodociągowe lub kanalizacyjne;
 - 3) pas technologiczny – obszar wolny od obiektów budowlanych i zadrzewień, niezbędny do prowadzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prac polegających w szczególności na utrzymaniu, eksploatacji, konserwacji, remontów, usuwania awarii lub przebudowy urządzeń lub przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o szerokości 1m, licząc od krawędzi z każdej strony;
 - 4) regulamin – niniejszy dokument uchwalony przez Radę Miejską w Czeladzi;
 - 5) ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (tj.: Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn.zm.);
 - 6) wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany, legalizowany i utrzymywany na koszt odbiorcy,
2. W zakresie nieobjętymi definicjami legalnymi, o których mowa w ust. 1, pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się zgodnie z definicjami zawartymi w aktach prawnych wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawie,

Rozdział II

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

§ 3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do:

- 1) dostarczania odbiorcy usług wody, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę i pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa z zastrzeżeniem przypadków określonych w Rozdziale VIII niniejszego Regulaminu.
- 2) zapewnienia ciągłości dostaw wody, z zastrzeżeniem przypadków określonych w Rozdziale VIII niniejszego regulaminu.
- 3) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę.
- 4) zapewnienia ciągłego odbioru ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami oraz umową
- 5) odprowadzania wprowadzonych ścieków do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 4.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę i odprowadza ścieki na podstawie pisemnych umów zawieranych z odbiorcami usług zgodnie z ustawą.
2. Warunkami zawarcia umowy są:
 - 1) przyłączenie nieruchomości do sieci,
 - 2) wystąpienie z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy przez osoby, o których mowa w ustawie.
3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinien zawierać w szczególności:
 - 1) Imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania (lub siedziby) wnioskodawcy,
 - 2) Wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
 - 3) Oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej 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 na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
 - 6) Oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).
4. W terminie 14 dni od dnia złożenia przez wnioskodawcę wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
5. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na czas określony lub nieokreślony. W przypadku, gdy tytuł prawny do nieruchomości do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki jest określony, umowa jest zawierana na czas określony.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące wzorce umów stosowanych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział IV

Sposób rozliczeń

w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach.

§ 5.

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzenie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami wyłącznie w oparciu o ceny i stawki określone w ogłoszonych taryfach.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych podanych do publicznej wiadomości taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich, Gminy Czeladź oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, nie wymaga odrębnego indywidualnego informowania odbiorców usług o wysokości tych cen i stawek opłat.
3. Zmiana taryf nie stanowi zmiany umowy i nie wymaga pisemnego aneksu.

§ 6.

1. Podstawę do ustalania ilości dostarczonej wody do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, w tym również w układzie równoległym, a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych. Wskazania wodomierzy odczytuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach rozliczeniowych określonych w umowie.
2. W przypadku niemożności odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego

zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

3. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio w przypadku niemożności odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu. Wystawione w takich sytuacjach faktury rozliczane są po odczytaniu wskazań wodomierza głównego.

§ 7.

Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określane w umowie.

§ 8.

Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

Rozdział V Warunki przyłączenia do sieci.

§ 9.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu pisemny wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
 - 2) adres do korespondencji,
 - 3) adres podłączanej nieruchomości,
 - 4) w przypadku osób prawnych odpis właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
 - 5) określenie rodzaju, parametrów instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
 - 6) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenie oraz charakterystyki zużycia wody,
 - 7) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków, ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
 - 8) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia,
 - 9) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:
 - 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku gdy przyłącze przebiega przez nieruchomości, do których osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci nie posiada tytułu prawnego, zgodę właścicieli tych nieruchomości na przebieg przyłączy,
 - 2) w przypadku nieuregulowanego stanu prawnego nieruchomości – opis stanu prawnego i dowody potwierdzające opisywany stan prawny
 - 3) aktualną mapę sytuacyjną oraz własnościową określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
 - 4) dwa egzemplarze mapy zasadniczej
 - 5) jeden egzemplarz wypisu z ewidencji gruntów i budynków;
 - 6) jeden egzemplarz mapy z ewidencji gruntów i budynków;
 - 7) pełnomocnictwo (w razie reprezentowania inwestora przez pełnomocnika).

§ 10.

1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:
 - 7) miejsce i sposób włączenia sieci do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego, a w przypadku gdy wnioskodawca proponuje pomiar ilości odprowadzanych ścieków inaczej niż na podstawie odczytów ilości pobieranej wody, urządzenia pomiarowego do mierzenia ilości odprowadzanych ścieków lub też wodomierzy do mierzenia ilości wody, z której nie odprowadza się ścieków do kanalizacji,
 - 1) możliwość zapewnienia dostaw wody w odniesieniu do maksymalnego zapotrzebowania na wodę określonego przez ubiegającego się o przyłączenie,

- 2) możliwość zapewnienia odbioru ścieków w odniesieniu do ilości i jakości określonej przez osobę ubiegającą się o przyłączenie,
 - 3) parametry techniczne sieci,
 - 4) informacje o warunkach budowy i odbioru sieci,
 - 5) informację o konieczności ustanowienia służebności przesyłu,
 - 6) termin ich ważności.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmowy wydania warunków przyłączenia sieci w przypadku braku technicznych możliwości przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
 3. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w piśmie skierowanym do inwestora informuje o przyczynach odmowy wydania warunków przyłączenia.
 4. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do opracowania dokumentacji projektowej.

§ 11.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego wniosku (wraz z kompletem załączników) o wydanie warunków przyłączenia, w terminie 30 dni lub dłuższym w szczególnie uzasadnionych przypadkach, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia”.

§ 12.

Warunki przyłączenia są ważne 3 lata od daty ich wydania lub równoległe w okresie ważności pozwolenia na budowę.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 13

Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie planowanej budowy nowych urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych, zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

§ 14.

1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej (w tym projektu) opracowanej zgodnie z warunkami przyłączenia oraz sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobu dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroli robót.
2. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci w celu uzyskania pisemnego uzgodnienia, o którym mowa w ust. 1 przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu kompletny projekt wykonawczy oraz inne przewidziane w odrębnych przepisach dokumenty i informacje.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 w terminie 30 dni od daty złożenia kompletu dokumentów lub w terminie dłuższym w szczególnie uzasadnionych przypadkach.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.

§ 15.

Osoba ubiegająca się o przyłączenie powiadamia pisemnie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na 7 dni roboczych przed planowanym terminem rozpoczęcia robót uzgadniając sposób prowadzenia tych prac oraz warunki i sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo kontroli robót.

§ 16.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłączy lub urządzeń przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi oraz z projektem przyłącza.
2. Jeżeli warunki przyłączenia obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego odbiorcę ze środków własnych, urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza może być wcześniejszy odbiór urządzeń.
3. Określone w warunkach technicznych wykonania i odbioru sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz w „Warunkach przyłączenia” próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
4. Odbiór jest dokonywany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dwuetapowo tj. jako odbiór częściowy w stanie odkrytym po zakończeniu robót montażowych, przed zasypaniem przyłącza oraz odbiór końcowy, na podstawie zgłoszenia dokonywanego każdorazowo przez inwestora (aktualnego lub przyszłego odbiorcę usług) po zakończeniu robót wykonanych na podstawie uprzednio wydanych warunków technicznych.
5. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w warunkach technicznych, w trzech egzemplarzach, z których dwa dostarcza się do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a trzeci do odpowiedniego organu administracji zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

§ 17.

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza lub urządzenia powinno zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
 - 2) termin odbioru proponowany przez wykonawcę,
 - 3) kompletną dokumentację odbiorową.
2. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru i przekazaniu kompletnych dokumentów odbiorowych przez odbiorcę, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, na nie dłużej niż 7 dni roboczych po dacie zgłoszenia.
3. Odbiór polega na sprawdzeniu zgodności wykonania przyłączy wodociągowego lub kanalizacyjnego z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia nieruchomości, a w szczególności na kontroli:
 - 1) ułożenia rur w otwartym wykopie,
 - 2) włączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 3) wykonania zabudowy zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
 - 4) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym,
 - 5) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

§ 18.

1. Protokół odbioru technicznego przyłącza lub urządzenia powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 2) rodzaj odprowadzanych ścieków, dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
 - 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza lub urządzenia,
 - 5) wyznaczoną graficznie granicę eksploatacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 6) operat geodezyjny.

§ 19

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uruchamia przyłącze wodociągowe i rozpoczyna dostawę wody oraz odprowadzenie ścieków nie później niż w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy i zamontowania wodomierza głównego.

§ 20.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może określić wzory zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru.

Rozdział VIII

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

§ 21.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 72 godzinnym przed jej planowanym terminem gdy przerwa będzie przekraczała 12 godzin i nie później niż 48 godzin przed jej planowanym terminem gdy przerwa nie będzie przekraczała 12 godzin.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców, 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. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.
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, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 22.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody w sytuacjach spowodowanych okolicznościami:

- 1) brakiem wody surowej w ujęciu,
- 2) potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych,
- 3) stanem awarii, przez który to stan rozumie się nieprzewidywalne, przypadkowe uszkodzenie urządzeń wodociągowych uniemożliwiający ich
- 4) koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci,
- 5) uszkodzeniem instalacji wodociągowej grożącym niebezpieczeństwem,
- 6) wydaniem decyzji przez Państwową Inspekcję Sanitarną,
- 7) przypadkami działania siły wyższej.

§ 23.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać lub ograniczyć odprowadzanie ścieków w sytuacjach spowodowanych okolicznościami:

- 1) stanem awarii, przez który to stan rozumie się nieprzewidywalne, przypadkowe uszkodzenie urządzeń kanalizacyjnych uniemożliwiający ich normalną eksploatację,
- 2) koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci,
- 3) uszkodzeniem instalacji kanalizacyjnej grożącym niebezpieczeństwem,
- 4) odprowadzaniem przez odbiorcę usług ścieków stanowiących zagrożenie dla życia i zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
- 5) przypadkami działania siły wyższej.

Rozdział IX

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

§ 24.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych odbiorców,
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,

- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji o jakich mowa wyżej za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż termin wskazany w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem terminu wskazanego w ust. 2 i 3 informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

§ 25.

1. Każdy odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę do jej złożenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej złożenia w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub doręczenia reklamacji w inny sposób.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej.
5. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

§ 26.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odbiorcom usług, co najmniej:

- 1) wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta,
- 2) wyodrębnienie konta bankowego do dokonywania wpłat za usługi,
- 3) udostępnienie numeru telefonu alarmowego.

§ 27.

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
- 2) tekst jednolity Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 3) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 28.

1. Woda do celów przeciwpożarowych z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, może być pobierana z hydrantów przeciwpożarowych zlokalizowanych w miejscach uzgodnionych przez jednostkę straży pożarnej z tym przedsiębiorstwem na podstawie odrębnych przepisów.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są wyłącznie jednostki straży pożarnej.
3. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż dzień po zdarzeniu.

Rozdział XI
Postanowienia końcowe.

§ 29.

1. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.
2. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr XXX/382/2016 Rady Miasta Czeladzi z dnia 28 września 2016 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczenia wody i odprowadzenia ścieków na terenie Miasta Czeladź.
3. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.
4. Zmiana Regulaminu następuje w trybie właściwym dla jego uchwalenia tj. w drodze uchwały Rady Miejskiej w Czeladzi.