

**UCHWAŁA NR LV/700/2018  
RADY MIEJSKIEJ W CZELADZI**

z dnia 26 września 2018 r.

**w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Czeladź**

Na podstawie art. 18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj.: Dz. U. z 2018 r., poz. 994 ze zm.) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( tj.: Dz.U. z 2018 r. poz. 1152) oraz po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach wyrażonej w formie postanowienia z dnia 22 sierpnia 2018r.

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

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

**§ 2.** Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr XXX/382/2016 Rady Miejskiej w Czeladzi z dnia 28 września 2016 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Czeladź.

**§ 3.** Wykonanie niniejszej uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Czeladź.

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

Przewodnicząca Rady  
Miejskiej

**Jolanta Moćko**

Załącznik do uchwały Nr LV/700/2018  
Rady Miejskiej w Czeladzi  
z dnia 26 września 2018 r.

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

### **Rozdział 1. Postanowienia ogólne.**

§ 1. 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Czeladź.

2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018 roku, poz. 1152).

3. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

### **Rozdział 2. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.**

§ 2. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do:

- 1) dostarczania odbiorcy usług wody, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, tj. zgodnej z przepisami wydanymi na podstawie art. 13 ustawy, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę i pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa z zastrzeżeniem przypadków określonych w art. 8 ust. 1 Ustawy.
- 2) zapewnienia ciągłości dostaw wody, z zastrzeżeniem przypadków określonych w art. 8 ust. 1 Ustawy.
- 3) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę z zastrzeżeniem przypadków określonych w art. 8 ust. 1 Ustawy.
- 4) zapewnienia ciągłego odbioru ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, tj. art. 9, art. 10 i art. 11 ustawy oraz z umową z zastrzeżeniem przypadków określonych w art. 8 ust. 1 Ustawy
- 5) odprowadzania wprowadzonych ścieków do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

### **Rozdział 3. Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.**

§ 3. 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. Umowa zawierana jest w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego bądź poza lokalem, przy jednoczesnym udzieleniu odbiorcy usług informacji, o których mowa w art. 12 i art. 15 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 683).

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące wzorce umów stosowanych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 4. 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. Ceny usług niezawartych w taryfach ustala cennik usług dodatkowych, który dostępny jest na stronie internetowej lub w siedzibie przedsiębiorstwa.

§ 5. 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 braku wodomierza głównego ilość dostarczanej wody ustala się zgodnie z przeciętnymi normami zużycia wody, określonymi w odrębnych przepisach.

3. 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.

4. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

5. 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.

§ 6. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określane w umowie.

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

§ 8. W przypadku kradzieży, uszkodzenia wodomierza głównego, zerwania plomb lub innej zawinionej przez Odbiorcę niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego. Odbiorca będzie zobowiązany do poniesienia kosztów naprawy, wymiany zestawu wodomierzowego lub urządzenia pomiarowego.

## **Rozdział 5. 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) oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
- 2) dwa egzemplarze mapy zasadniczej,
- 3) pełnomocnictwo (w razie reprezentowania inwestora przez pełnomocnika).

§ 10. 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) 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,
- 2) możliwość zapewnienia dostaw wody w odniesieniu do maksymalnego zapotrzebowania na wodę określonego przez ubiegającego się o przyłączenie,
- 3) możliwość zapewnienia odbioru ścieków w odniesieniu do ilości i jakości określonej przez osobę ubiegającą się o przyłączenie,
- 4) parametry techniczne sieci,
- 5) informacje o warunkach budowy i odbioru sieci,
- 6) informację o konieczności ustanowienia służebności przesyłu,
- 7) termin ich ważności.

2. 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.

§ 13. Przedsiębiorstwo wodociągowe jest zobowiązane do prowadzenia rejestru odmów przyłączenia do sieci oraz do przekazywania go raz do roku do wiadomości gminy oraz organu regulacyjnego.

## **Rozdział 6.**

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

§ 14. 1. Odbiorca usług ma prawo dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jeżeli:

- 1) istnieją techniczne możliwości świadczenia usług,
- 2) w wyniku przyłączenia zostanie zachowany minimalny poziom usług dla Odbiorców usług.

2. Przedsiębiorstwo nie ma prawa odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne nie pogorszą oraz zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, nie zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć, stacji uzdatniania i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.

3. Przedsiębiorstwo nie ma prawa odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli przyłączenie do sieci nie spowoduje obniżenia poziomu usług oraz będą spełnione wymagania określające minimalny poziom usług.

4. Przedsiębiorstwo nie ma prawa odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłącze zostało wykonane po uzyskaniu zgody Przedsiębiorstwa oraz zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

5. 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.

§ 15. Dostęp do usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń tj. ich stan, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.**

§ 16. 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.

§ 17. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłączy lub urządzeń przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

**§ 18.** 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 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.

**§ 19.** 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.

**§ 20.** 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.

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

## **Rozdział 8.**

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

**§ 22.** 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.

§ 23. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków w sytuacjach określonych w art. 8 ust. 1 Ustawy.

## **Rozdział 9.**

### **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,

wysokości opłat za te usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja jest zgłaszana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, e-mail, pisemnie itp.), 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.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę.

§ 26. 1. 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. 1.** 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 10.**

##### **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.

4. Zgodnie z art. 22 pkt. 2 Ustawy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe.

#### **Rozdział 11.**

##### **Postanowienia końcowe.**

**§ 29. 1.** 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.

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

3. Zmiana Regulaminu następuje w trybie właściwym dla jego uchwalenia tj. w drodze uchwały Rady Miejskiej w Czeladzi.