

**UCHWAŁA NR XXXIV/527/21
RADY MIEJSKIEJ W KLUCZBORKU**

z dnia 30 sierpnia 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie
Gminy Kluczbork**

Na podstawie art.18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2021 r. poz. 1372) w związku z art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz.2028) Rada Miejska w Kluczborku uchwala co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kluczbork, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. 1. Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kluczbork przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach.

2. Zawiadamia się przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne działające na terenie Gminy Kluczbork o przekazaniu projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kluczbork organowi regulacyjnemu, o którym mowa w ust.1.

§ 3. Upoważnia się Burmistrza Miasta Kluczborka do ewentualnego złożenia zażalenia na postanowienie organu regulacyjnego, o którym mowa w §2 ust.1 niniejszej uchwały.

§ 4. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Kluczborka.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Kluczborku

Janusz Kędzia

Załącznik do uchwały Nr XXXIV/527/21

Rady Miejskiej w Kluczborku

z dnia 30 sierpnia 2021 r.

Projekt
REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział 1.
PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Kluczbork.

§ 2. Ilekcroć 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 (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

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

§ 3. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę;
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody;
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 4) do dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: pH 6,5-9,0, mangan ≤ 50µg/l, żelazo ≤ 200µg/l, mętność ≤ 1NTU, amonowy jon ≤ 0,5mg/l, azotany ≤ 50mg/l, liczba bakterii grupy coli 0 jtk/100 ml, liczba Escherichia coli 0 jtk/100 ml;
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

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

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę;
- 2) zapewnić w sposób ciągły i niezawodny odbiór z nieruchomości ścieków (bytowych i komunalnych) o następujących parametrach:
$$\text{ChZT}_{\text{CR}} = 800 \text{ mg O}_2/\text{l}$$
$$\text{BZT}_5 = 300 \text{ mg O}_2/\text{l}$$
$$\text{zawiesiny ogólne} = 300 \text{ mg/l};$$
- 3) zapewnić w sposób ciągły i niezawodny odbiór z nieruchomości ścieków przemysłowych o parametrach określanych indywidualnie dla odbiorców usług na podstawie uzyskanych pozwoleń wodnoprawnych;
- 4) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

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

2. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 6 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

3. W przypadku budynku wielolokalowego w terminie do 14 dni od dnia stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wraz z zarządcą lub właścicielem spełnienia warunków wskazanych w art. 6 ust 6 ustawy przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

§ 6. 1. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym powinien określać:

- 1) imię, nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedzibę wnioskodawcy;
- 2) rodzaj umowy (o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków);
- 3) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 4) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 5) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
- 7) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane na podstawie zawartej umowy (bytowe, przemysłowe albo komunalne).

§ 7. Wniosek zarządcy budynku wielolokalowego lub właściciela o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien w szczególności określać: imię, nazwisko lub nazwę oraz adres lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby.

Rozdział 4.

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

§ 8. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami na podstawie określonych w taryfach cenach i stawkach opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków.

2. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, wodomierz, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia oraz ilości ustalone w umowie.

3. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

§ 9. 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 zawarło 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 umową o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 10. 1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia, poza informacjami o których mowa w art. 19a, ust.4 ustawy może dodatkowo zawierać:

- 1) numer telefonu;
- 2) adres poczty elektronicznej;
- 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
- 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków;
- 5) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika – pisemne upoważnienie dla inwestora dla pełnomocnika;
- 6) informacje o posiadanych własnych ujęciach wody, zlokalizowanych na terenie nieruchomości gruntowej, która docelowo ma zostać podłączona do sieci wodociągowej;
- 7) przewidywaną ilość osób korzystających z planowanej do podłączenia nieruchomości;
- 8) preferowany sposób odbioru wydanych warunków przyłączenia do sieci wod. – kan.

3. Po pisemnym potwierdzeniu daty złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

4. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art.19a ust.4 ustawy przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

5. Warunki przyłączenia do sieci określają:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości;
- 4) jakość ścieków odprowadzanych z nieruchomości do sieci kanalizacyjnej;
- 5) wytyczne do projektowania oraz wytyczne wykonawcze;
- 6) wymagania formalne dotyczące realizacji przyłączenia;
- 7) załącznik graficzny;
- 8) termin ważności (2 lata od ich wydania).

§ 11. W przypadku braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem powodów, które uniemożliwiają to przyłączenie w terminie określonym w ustawie.

Rozdział 6.
TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU
DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 12. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych.

§ 13. 1. Dostępność do usług wodociągowo - kanalizacyjnych wyznaczają:

- 1) istnienie urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego;
- 2) możliwości techniczne urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego wynikające z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 3) posiadanie tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne;
- 4) możliwość zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
- 5) struktura i średnica sieci (w tym przepustowość i/lub wydajność);
- 6) stan techniczny tej infrastruktury;
- 7) lokalizacja planowanej do podłączenia do sieci nieruchomości względem sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa.

2. Jeżeli spełnione są przesłanki określone w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”.

3. Szczegółowe warunki realizacji budowy nowego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego określa przedsiębiorstwo.

4. Warunki przyłączenia do sieci wskazują:

- 1) miejsce i sposób włączenia projektowanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do urządzeń będących w posiadaniu przedsiębiorstwa;
- 2) parametry techniczne projektowanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

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

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD przeznaczonych do przesyłu wody pitnej o średnicy nominalnej zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu budowlanego, lecz nie mniejszym niż 32 mm, uwzględniając w zależności od kategorii obiektu budowlanego wodę na cele ppoż.;
- 2) w miejscu włączenia do sieci zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuw wyposażyć w skrzynkę uliczną;
- 3) przyłącza należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, a przy zagłębieniu w gruncie uwzględnić strefę przemarzania;
- 4) przyłącze zakończyć zestawem wodomierzowym o średnicy zgodnej z podaną w warunkach technicznych podłączenia do sieci wodociągowej, zainstalowanym w pomieszczeniu lub w studzienice wodomierzowej zabezpieczonej przed zalaniem zapewniających utrzymanie temperatury min. + 4 stopnie C;
- 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy min. 160 mm dla przyłączy grawitacyjnych oraz z rur PEHD przeznaczonych do przesyłu nieczystości płynnych o średnicy min. 40 mm dla przyłączy ciśnieniowych;

- 6) przy braku możliwości grawitacyjnego odprowadzania ścieków do sieci kanalizacji grawitacyjnej na przyłączy należy zabudować indywidualną przepompownię przydomową;
- 7) w przypadku podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacji ciśnieniowej podmiot przyłączany zobowiązany jest udostępnić wewnętrzną instalację elektryczną w celu zasilenia urządzeń pompowych i szafki sterowniczej współpracującej z centralnym systemem sterowania siecią kanalizacji ciśnieniowej dostarczanych przez przedsiębiorstwo.

§ 14. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada Spółce sporządzony plan celem sprawdzenia przez Spółkę, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokona przyłączenia odbiorcy usług do sieci:

- 1) jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 2) jeżeli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 15. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłączy, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci, uzgodnionym planem sytuacyjnym przyłączy oraz przepisami prawa budowlanego. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłącza zostało wykonane niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności bez wymaganych procedur lub z naruszeniem obowiązujących wymogów technicznych.

2. Odbioru przyłączy dokonuje się przed zasypaniem przyłączy. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

3. Wynik odbioru jest potwierdzany przez strony wpisem w protokole odbioru.

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać szkic powykonawczy wykonanych przyłączy.

5. Szkic powykonawczy podmiot przyłączany powinien dostarczyć do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

6. Odbiory końcowe następują na podstawie pisemnego zlecenia wykonawcy (w zastępstwie inwestora) w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty zgłoszenia.

7. Do zlecenia należy załączyć:

- 1) 2 egzemplarze protokołów z odbioru robót przyłączy (częściowo wypełnione), zawierające w szczególności:
 - a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - b) rodzaj odprowadzanych ścieków,
 - c) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru.
- 2) w przypadku przyłączy wodociągowego wynik bakteriologicznego badania wody z akredytowanego laboratorium,

8. Zakończenie inwestycji następuje po podpisaniu 2 sztuk protokołów odbioru (jeden egz. dla inwestora, a drugi dla przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego).

9. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych

Rozdział 8.

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

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. przez rozwieszenie zawiadomień w dzielnicy lub miejscowości, której to zakłócenie dotyczy oraz poprzez internet, z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 6 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 właściciela lub zarządcę nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 6 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

Rozdział 9.

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni od zapytania.

3. Jeśli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń w okresach dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem w/w terminów, 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.

§ 18. 1. Każdy odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 10 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.

4. Rozpatrzenie reklamacji zostaje wstrzymane w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę usług.

5. Jeżeli załatwienie reklamacji wymaga ustaleń w okresie dłuższym niż wskazany w ustępie 3, stosuje się odpowiednio ustęp 4 § 17.

§ 19. 1. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego udostępnia się wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązującą na terenie gminy taryfę cen i stawek opłat;
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”;
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;
- 4) 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 DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 20. 1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe jest dokonywany z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru, jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę ochrony przeciwpożarowej do 5 dnia miesiąca następującego po kwartale, w którym nastąpił pobór wody.

3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców, jednostka ochrony przeciwpożarowej przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informację o ilości pobranej wody w terminie wskazanym w ust.2.

Rozdział 11.

PRZEPISY KOŃCOWE

§ 21. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr XVI/274/20 Rady Miejskiej w Kluczborku z dnia 29 stycznia 2020 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Kluczbork.

§ 22. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego.