



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA OPOLSKIEGO

Opole, dnia środa, 1 września 2021 r.

Poz. 2205

UCHWAŁA NR XXXIII/214/2021 RADY GMINY TURAWA

z dnia 19 sierpnia 2021 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Turawa

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 19 ust. 3 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) uchwała się, co następuje:

§ 1. Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Turawa w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr XXXIX/249/10 Rady Gminy Turawa z dnia 15 października 2010 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Dostarczania Wody i Odprowadzania Ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Turawa.

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

Przewodniczący
Rady Gminy

Robert Sobczyk

Załącznik
do uchwały nr XXXIII/214/2021
Rady Gminy Turawa
z dnia 19 sierpnia 2021 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Turawa

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1.1. Uchwała się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Turawa, zwany dalej Regulaminem.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Turawa oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2.1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

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

Rozdział 2

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

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

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, w ilości nie mniejszej jednak niż 0,1 dm³/dobę, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa oraz, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:
 - a) mętność – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian (zalecany zakres wartości do 1,0 NTU),
 - b) barwa – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - c) zapach – akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - d) pH – 6,5-9,5,
 - e) przewodność elektryczna w temp. 25 C – 2 500 µS/cm,
 - f) jon aminu – 0,50 mg/l,
 - g) mangan – 50 µg/l,
 - h) żelazo – 200 µg/l,
 - i) twardość ogólna – 60-500 mg/l CaCO₃,
 - j) bakterie grupy coli – 0 jkt/100 ml,
 - k) Escherichia coli – 0 jkt/100 ml,
 - l) enterokoki – 0 jkt/100 ml,
 - m) ogólna liczba mikroorganizmów w 22 C – bez nieprawidłowych zmian;

- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług, w ilości nie mniejszej niż 0,1 dm³/dobę;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych.

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

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne uprawnione jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wystąpieniem katastrofy naturalnej lub awarii technicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1897). Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

Rozdział 3

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

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

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

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

2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta z osobą, o której mowa w ust. 1 w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego lub innym punkcie obsługi klienta albo na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

§ 6. 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.

§ 7. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 8.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.

2. W przypadku jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz z aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym.

3. W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287).

§ 9. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy, wzory umów oraz ogólne warunki umów o ile się takimi warunkami posługuje.

§ 10. Umowa powinna zawierać określenie czasu na jaki jest zawarta. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony.

§ 11. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

Rozdział 4

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 12. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 13. Długość okresu obrotowego określa umowa.

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

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

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

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

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

Rozdział 5

Warunki przyłączania do sieci

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

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci także, wówczas kiedy to jest wniosek nieoparty na wzorze, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

§ 17.1. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 16 Regulaminu, winny co najmniej:

- 1) zawierać informacje określone przepisem art. 19 a ust. 4 ustawy;
- 2) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek wodomierzowych lub kanalizacyjnych, ewentualnie wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej;
- 5) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 6) zawierać wykaz dokumentów, które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z § 22 ust. 3 Regulaminu.

2. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 16 Regulaminu, powinny ponadto zawierać, co najmniej:

- 1) postanowienie, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane;
- 2) postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne;

3) w przypadku, jeżeli jest to uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompowni ścieków.

§ 18. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

Rozdział 6

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 19.1. Dostępność do usług wodociągowo - kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego;
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających 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) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne.

2. Technicznymi warunkami umożliwiającymi dostęp do usług wodociągowych są, w szczególności:

- 1) zaprojektowanie i wykonanie przyłącza wodociągowego o średnicy nominalnej zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu budowlanego, uwzględniając zależności kategorii obiektu budowlanego na cele przeciwpożarowe;
- 2) wmontowanie w miejscu włączenia do sieci zaworu odcinającego (zasuwy) oraz wyposażenie obudowy zasuwy w skrzynkę uliczną;
- 3) wydzielenie i zabezpieczenie przed przemarzaniem, zalaniem i dostępem osób trzecich pomieszczenia technicznego dla zamontowania wodomierza głównego;
- 4) zamontowanie, od strony instalacji wewnętrznej urządzenia, zaworu antyskażeniowego i odcinającego;
- 5) uwzględnienie strefy przemarzania gruntu – przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą.

3. Technicznymi warunkami umożliwiającymi dostęp do usług kanalizacyjnych są, w szczególności:

- 1) budowa przyłącza kanalizacyjnego z wykorzystaniem rur kanalizacyjnych o średnicy nominalnej zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu budowlanego, wraz ze studzienkami rewizyjnymi sieci kanalizacyjnej;
- 2) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej - przewidzenie pośredniego sposobu odprowadzenia ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.

4. Przy określaniu treści dokumentu, o którym mowa w § 17 ust. 1, uwzględnia się w szczególności:

- 1) techniczne warunki określone w ust. 2 lub ust. 3;
- 2) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
- 3) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu minimum 1,5%;
- 4) lokalizację pierwszej studni na przyłączu, w odległości maksimum 15 metrów licząc od budynku;
- 5) średnice rur odpływowych z budynku dobrane odpowiednio do ilości i rodzaju ścieków;
- 6) zapewnienie dojazdu i dostępu do studni rewizyjnych;
- 7) zakaz nasadzeń drzew oraz lokalizowania obiektów małej architektury na trasie przyłącza.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci w przypadku spełnienia łącznie wszystkich przesłanek określonych w ust. 1 - 4.

Rozdział 7

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

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

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

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

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

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 20 ust. 2 Regulaminu, są potwierdzane przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 22.1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru warunków przyłączenia do sieci;
- 2) termin odbioru proponowany przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci.

2. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 3) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.

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

Rozdział 8

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

§ 23.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2-dniowym.

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

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 24. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej.

Rozdział 9

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

§ 25. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednoczony tekst Regulaminu;
- 3) ujednoczony tekst ustawy;
- 4) aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

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

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi w formie pisemnej w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania prośby.

3. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż termin wskazany w ust. 2, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tego terminu informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia pisemnego wniosku.

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

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

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

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego (ustnie do protokołu lub w formie pisemnej), pisemnie na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.

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

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 29.1. Woda do celów przeciwpożarowych jest, w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, w tym z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej przeciwpożarowej, w ilości i o ciśnieniu w granicach możliwości technicznych istniejących urządzeń wodociągowych.

2. Warunki techniczne, jakie powinny spełniać sieci wodociągowe przeciwpożarowe będące źródłem wody na cele przeciwpożarowe, określa rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 lipca 2009 r. w sprawie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych (Dz. U. Nr 124 poz. 1030).

§ 30. Rozliczenie w zakresie wody pobranej na cele przeciwpożarowe wynika z umowy zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym, gminą oraz jednostką straży pożarnej.

§ 31. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe wynika z cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

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

2. Jednostka straży pożarnej przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu raport, o którym mowa w ust. 1, nie później niż w ciągu 5 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego.