

**UCHWAŁA Nr XXXVI/196/21**  
**RADY MIEJSKIEJ W TUŁOWICACH**

z dnia 29 listopada 2021 r.

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 2028 z późn. zm.) oraz po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu wyrażonej w formie postanowienia z dnia 26 października 2021r., Rada Miejska w Tułowicach uchwala, co następuje:

**§ 1.**

Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tułowice w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.**

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Tułowic.

**§ 3.**

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr XLII/261/06 Rady Gminy w Tułowicach z dnia 28 września 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

**§ 4.**

Uchwałą wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego.

Przewodniczący Rady Miejskiej

*Frédéric Coppin*

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

### **ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE**

#### **§ 1.**

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Tułowice oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i Odbiorców usług.

#### **§ 2.**

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 r., poz. 2028);
- 2) odbiorca – odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt. 3 ustawy;
- 3) przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art.2 pkt 4 ustawy;
- 4) umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, o której mowa w art.6 ustawy;
- 5) wodomierz główny – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art.2 ust. 19 ustawy;
- 6) urządzenie pomiarowe – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art.2 ust. 15 ustawy.

### **ROZDZIAŁ II MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

#### **§ 3.**

1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo jest zobowiązane:
  - 1) dostarczać odbiorcy wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, a w szczególności o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:
    - a) odczyn (pH) w zakresie 6,5-9,5,
    - b) twardość (CaCO<sub>3</sub>) w zakresie 60-500 mg/l,
    - c) żelazo ≤ 200 µg/l,
    - d) mangan ≤ 50 µg/l,
    - e) liczba bakterii grupy coli 0 jtk/100ml,
    - f) liczba Escherichia coli 0 jtk/100ml
  - 2) w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę i pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
  - 3) zapewnić ciągłość dostaw wody z zastrzeżeniem przypadków określonych w Rozdziale VIII niniejszego Regulaminu;
  - 4) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo jest zobowiązane:
- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
  - 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i umową;
  - 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

### **ROZDZIAŁ III WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

#### **§ 4.**

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą zgodnie z art. 6 Ustawy.
2. Celem opracowania przez przedsiębiorstwo właściwego projektu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, przyszły odbiorca składa pisemny wniosek o jej zawarcie. Wniosek, o którym mowa w art. 6. ust 2 ustawy, powinien w szczególności zawierać:
  - 1) imię, nazwisko (lub nazwę), adres zamieszkania (lub siedziby) wnioskodawcy oraz numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą);
  - 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
  - 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody;
  - 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa, 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).
3. Od dnia złożenia przez wnioskodawcę wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo niezwłocznie, ale w terminie nie dłuższym niż 14 dni, sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków lub informuje wnioskodawcę o powodach uniemożliwiających jej podpisanie.
4. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków może być zawarta zgodnie z art.6 ust. 4 i 5 ustawy.
5. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

### **ROZDZIAŁ IV SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH**

#### **§ 5.**

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowią: aktualna taryfa przedsiębiorstwa, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także faktyczna ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio faktyczna ilość odprowadzonych ścieków.

2. Długość okresów rozliczeniowych określa umowa zawarta między przedsiębiorstwem a odbiorcą.
3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo cen i stawek opłat, wynikających z nowych podanych do publicznej wiadomości taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

#### **§ 6.**

1. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi dostarczenia wody, jak również usługi odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo, jest faktura, która określa datę, formę i sposób zapłaty, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy (lub właścicielowi) takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie zarządcy (lub właścicielowi) albo jedynie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.
3. W przypadku braku możliwości odczytu wodomierzy głównych i urządzeń pomiarowych z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa, faktura jest wystawiana w terminie przypadającym na odczyt według zasad określonych w umowie.

### **ROZDZIAŁ V WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

#### **§ 7.**

1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.
2. Wniosek, o wydanie warunków przyłączenia do sieci poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, może zawierać:
  - 1) numer telefonu;
  - 2) adres poczty elektronicznej;
  - 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
  - 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków;
  - 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.
3. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci podmiot ubiegający się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek także wówczas, kiedy złożono wniosek nieoparty na wzorze, o którym mowa w poprzednim zdaniu.
4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki w formie pisemnej, bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w art. 19a. ust 1 ustawy.
5. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo, 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 informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.
6. Warunki przyłączenia do sieci określają, co najmniej:
  - 1) lokalizację nieruchomości podmiotu ubiegającego się o przyłączenie;

- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego;
  - 3) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
  - 4) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj;
  - 5) rodzaj i średnicę rur zalecanych do wykonania przyłączy;
  - 6) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, w tym plan, o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz. U. z 2019 r. poz. 1186, z późn. zm.), oraz podmiotach, z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia;
  - 7) termin ważności wydanych warunków przyłączenia, o którym mowa w art. 19a ust. 7 ustawy;
  - 8) załącznik graficzny.
7. W przypadku odmowy warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.
8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru wykonanego przyłącza po sprawdzeniu zgodności z wydanymi technicznymi warunkami przyłączenia oraz po wykonaniu prób technicznych, na podstawie protokołu odbioru technicznego przyłącza zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziale VII Regulaminu. Warunkiem przyłączenia do sieci jest pozytywny odbiór wykonanego przyłącza.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

#### **§ 8.**

1. Potencjalni odbiorcy usług mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w:
  - 1) Urzędzie Miejskim w Tułowicach, który udostępni nieodpłatnie wgląd w:
    - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego,
    - b) plan zagospodarowania przestrzennego,
    - c) regulamin świadczenia usług,
    - d) plany inwestycyjne;
  - 2) Przedsiębiorstwie, które udostępni nieodpłatnie wgląd w:
    - a) plany inwestycyjne,
    - b) regulamin świadczenia usług,
    - c) mapę sytuacyjną istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
2. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:
  - 1) istnienia technicznych urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa;
  - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa, wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wody, nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
  - 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczenia usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
3. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE przeznaczonych do przesyłu wody pitnej o średnicy nominalnej zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu budowlanego, lecz nie mniejszym niż 32 mm, uwzględniając zależności kategorii obiektu budowlanego na cele ppoż.;
  - 2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną;
  - 3) przyłącza należy prowadzić możliwie najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
  - 4) przyłącze należy zagłębić w gruncie na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosować odpowiednie zabezpieczenie przed przemarzaniem;
  - 5) przyłącze zakończyć zestawem wodomierzowym o średnicy zgodnej z podaną w warunkach technicznych podłączenia do sieci wodociągowej, zainstalowanym w miejscu zabezpieczonym przed zalaniem i zapewniającym utrzymanie temperatury min. + 4 stopnie C;
  - 6) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PVC-U o średnicy min. 160 mm dla przyłączy grawitacyjnych oraz z rur PEHD przeznaczonych do przesyłu nieczystości płynnych o średnicy min. 50 mm dla przyłączy ciśnieniowych;
  - 7) przy braku możliwości grawitacyjnego odprowadzania ścieków do sieci kanalizacji grawitacyjnej na przyłączy należy zabudować indywidualną przepompownię przydomową;
  - 8) w przypadku podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacji ciśnieniowej podmiot przyłączany zobowiązany jest zabudować na przyłączy zbiornik indywidualnej przepompowni przydomowej przystosowany do urządzeń stosowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz dostosować i udostępnić wewnętrzną instalację elektryczną w celu zasilenia urządzeń pompowych i szafki sterowniczej współpracującej z centralnym systemem sterowania siecią kanalizacji ciśnieniowej dostarczanych przez przedsiębiorstwo.
4. Przedsiębiorstwo wydaje "Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej", o ile spełnione są przesłanki w ust. 2.

## **ROZDZIAŁ VII**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

#### **§ 9.**

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci administrowanej przez przedsiębiorstwo, przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 19a. ust. 6 ustawy, przedkłada przedsiębiorstwu sporządzony plan celem sprawdzenia, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.
2. W ramach prac, związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
3. Określone w warunkach przyłączenia ewentualne próby i odbiory częściowe, a także odbiór końcowy są przeprowadzone przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
4. Odbioru przyłącza dokonuje się przed jego zasypaniem. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu przed zakryciem (zasypaniem).
5. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.

## § 10.

1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 14 dni od dnia zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 9 ust. 3 są potwierdzone w odpowiednich protokołach.
3. Odbiór końcowy dokonywany jest na piśmie w formie protokołu odbioru technicznego.
4. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
  - 1) datę odbioru;
  - 2) adres nieruchomości lub nr działki, do której wykonane jest podłączenie;
  - 3) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
  - 4) miejsce montażu wodomierza;
  - 5) skład i podpisy członków komisji, dokonującej odbioru, w tym: inwestor (właściciel budynku bądź pełnomocnik), wykonawca i przedsiębiorstwo.
5. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez strony, upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
6. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

## ROZDZIAŁ VIII

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

## § 11.

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 3 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek poinformować odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo informuje odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.
6. Możliwość odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego została określona w art. 8 ustawy. Z prawa odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo może zrobić użytek, jeżeli zostanie spełniona jedna z przesłanek wskazanych w art.8 ust. 1 ustawy oraz przedsiębiorstwo spełni obowiązki informacyjne wskazane w ust. 3 tego przepisu.

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

**§ 12.**

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania odbiorcom wszelkich istotnych informacji dotyczących:
  - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;
  - 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
  - 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia odbiorcom co najmniej:
  - 1) wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta;
  - 2) wyodrębnienie konta bankowego do dokonywania wpłat za usługi;
  - 3) udostępnienie numeru telefonu alarmowego;

**§ 13.**

1. Każdy odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych należności za te usługi.
2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, e-mail, pisemnie itp.) po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia, stanowiącego podstawę jej złożenia.
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 jest zobowiązane rozpatrzyć reklamacje dotyczące:
  - 1) faktur VAT – w ciągu 7 dni roboczych;
  - 2) prawidłowości wskazań wodomierza – w ciągu 14 dni, a w razie konieczności dokonania ekspertyzy wodomierza – do 3 miesięcy;
  - 3) jakości wody – w ciągu 24 godzin, a w razie konieczności przeprowadzenia dodatkowych badań w ciągu 7 dni roboczych;
  - 4) pozostałych zgłoszonych reklamacji – w ciągu 7 dni roboczych.
5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji będzie wymagało dłuższego terminu niż wskazany w ust. 3, przedsiębiorstwo przed upływem tych terminów, wskaże nowy termin do rozpatrzenia reklamacji, o czym powiadomi odbiorcę usług. Termin ten nie może być jednak dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa lub jej doręczenia przedsiębiorstwu w inny sposób, z zastrzeżeniem ust. 3 lit. b.

**§ 14.**

1. W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
  - 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Tułowice taryfy cen i stawki opłat;
  - 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązujący na terenie Gminy Tułowice;
  - 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;



- 4) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz ze wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.

## **ROZDZIAŁ X WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE**

### **§ 15.**

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci, będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa, są wyłącznie jednostki ochrony przeciwpożarowej określone w przepisach prawa.
2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci, będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa, może być dokonywany z hydrantów na terenie Gminy Tułowice, zlokalizowanych w miejscach uzgodnionych przez podmioty uprawnione z przedsiębiorstwem, na podstawie odrębnych przepisów.

### **§ 16.**

1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Tułowice za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny ustalone w taryfie.
2. Ilość pobranej wody na cele przeciwpożarowe jest ustalana na podstawie wodomierzy bądź pisemnej informacji składanej przez podmioty uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe.
3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okres półroczny.

## **ROZDZIAŁ XI PRZEPISY KOŃCOWE**

### **§ 17.**

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.