

**UCHWAŁA NR XII/76/ 2019
RADY MIEJSKIEJ BĘDZINA**

z dnia 13 czerwca 2019 r.

w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Będzina”

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 506) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, ze zmianami) oraz po zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie wyrażonym w formie postanowienia z dnia 20 lutego 2019 roku

Rada Miejska Będzina uchwala:

§ 1. Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Będzina”, stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr LVII/488/2018 Rady Miejskiej Będzina z dnia 14 listopada 2018 roku w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Będzina”.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Będzina.

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

Przewodniczący Rady
Miejskiej Będzina

Krzysztof Dudziński

NACZELNIK
Wydziału Rozwoju Miasta

Mirosław Leśniewski

kontnuje pod względem
formalnym

Paulina Mielniczek
rada miasta

SEKRETARZ MIASTA

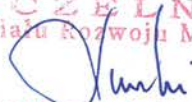
Magdalena Rogowicz

UZASADNIENIE

Rada Miejska na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Następnie organ regulacyjny opiniuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz wydaje opinię w drodze postanowienia. Kolejno Rada Miejska uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Regulamin ten określa: minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków; szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług; sposób rozliczeń na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfach; warunki przyłączenia do sieci; techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych; sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza; sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków; standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby reklamacji, oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków; obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków; warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

W związku z powyższym podjęcie przedmiotowej uchwały jest zasadne.

POZNAŃ
Wydziału Rozwoju Miasta

Mirosław Leśniewski

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Będzina

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, ze zmianami), zwaną dalej "Ustawą".

Rozdział 2.

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

§ 2. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem;
- 2) zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny o odpowiednim ciśnieniu nie niższym niż 0,05 MPa, mierzonym na przyłączy wodociągowym, o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 Ustawy oraz w ilości określonej umową nie mniejszej niż 0,09 m³ na dobę;
- 3) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody.

§ 3. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 2) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków w ilości wynikającej z umowy nie mniejszej niż 0,09 m³ na dobę;
- 3) zapewnić należytą jakość oczyszczonych ścieków;
- 4) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§ 4. Umowę zawiera się na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci, po spełnieniu warunków technicznych, niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o jej zawarcie.

§ 5. Wniosek o zawarcie umowy z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynkach wielolokalowych składany przez właściciela lub zarządcę powinien zawierać w szczególności:

- 1) określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy potwierdzoną własnoręcznym podpisem;
- 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic w wynikach pomiarów oraz obowiązku odprowadzania na rzecz Przedsiębiorstwa dodatkowych opłat;
- 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfach

§ 6. Taryfy stawek opłat za wodę i ścieki są ogłaszane w miejscowej prasie, na tablicy informacyjnej w Urzędzie Miejskim w Będzinie i na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

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

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

3. Odbiorca otrzymuje fakturę nie później niż 14 dni od daty dokonania odczytu, a w sytuacji, kiedy ilość świadczonych usług jest ustalona na innej podstawie niż wskazania wodomierza lub urządzenia pomiarowego – od końca danego okresu rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków określonego w umowie.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 8. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Wniosek o przyłączenie powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 9. 1. Do wniosku osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) aktualną mapę zasadniczą lub mapę jednostkową przyjętą do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
- 2) oświadczenie wnioskodawcy lub informację albo dokument, określające stan prawny nieruchomości, której dotyczy wniosek.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne bezpłatnie udostępnia wzór wniosku.

§ 10. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie do 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.

2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie do 21 dni od otrzymania wniosku, informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując wyraźnie na powody, które uniemożliwiają podłączenie.

3. Dokument, o którym mowa w ust. 1:

- 1) wskazuje miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego;
- 2) określa maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
- 3) określa maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;

- 4) zawiera informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić, lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza opracowanego do planowanego obiektu;
- 5) wskazuje okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 1 rok;
- 6) parametry techniczne przyłącza;
- 7) 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.

§ 11. Przed zawarciem umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru wykonanego przyłącza.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 12. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniony jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, wynikającego z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków czyli wydajnością źródeł wody, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi lub jej dostawy, jak również wydajnością oczyszczalni przez co rozumie się faktyczne możliwości odbioru i oczyszczania ścieków,
- 3) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 13. 1. Technicznymi warunkami umożliwiającymi dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych są:

- 1) lokalizacja nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci,
- 2) usytuowanie w terenie sieci wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 3) techniczne możliwości istniejących urządzeń przez co rozumie się ich stan, przepustowość, zdolność produkcyjną, zapewniającą pokrycie zapotrzebowania odbiorcy na dostawę wody oraz odbiór i oczyszczanie ścieków.

2. W celu zapewnienia możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określa się warunki techniczne, które należy spełnić przynajmniej w zakresie:

1) dla dostarczania wody:

- a) posadowienie (zagłębienie) przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem, tj. zapewnienie przykrycia przewodu wodociągowego większego niż 1,4m (strefa przemarzania 1,40 m), w przypadku braku technicznych możliwości zastosować należy zabezpieczenie przed przemarzaniem,
- b) sieć wodociągową i przyłącza wodociągowe należy prowadzić najkrótszą i, jeśli to możliwe, bezkolizyjną trasą, bezwzględnie stosując podsypkę, obsypkę i nadsypkę piaskową,
- c) przewody wodociągowe należy układać na gruncie posiadającym odpowiednią nośność lub z uwzględnieniem wymiany gruntu, przy czym podsypkę i zasypkę należy wykonywać zgodnie z aktualnymi normami i instrukcjami producenta rur,
- d) trasę przyłączy wodociągowych należy oznaczyć taśmą lokalizacyjną z wkładką metalową, układaną na wysokości ok. 30 cm nad przyłączem,
- e) materiały używane do budowy przyłączy wodociągowych powinny posiadać odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania oraz atesty Państwowego Zakładu Higieny,
- f) przejścia rur wodociągowych przez ściany lub pod fundamentem należy prowadzić w rurach osłonowych uszczelnionych na końcach, w przypadku przejścia przyłączem pod ławą fundamentową należy zachować odległość minimum 1,0 m od narożnika budynku,

- g) zapewnienie ciągłości dostaw wody należy realizować przez dobór średnic rurociągów gwarantujących wystarczającą wydajność sieci przy pełnych rozbiorach, a przyłącza wodociągowe wykonać z rur o średnicy nie mniejszej niż 32 mm,
 - h) w miejscu włączenia do sieci należy zabudować zasuwę odcinającą wyposażoną w trzpień i obudowę teleskopową, a skrzynkę uliczną obrukować,
 - i) przyłącze wodociągowe należy wykonywać ze spadkiem w kierunku przewodu wodociągowego,
 - j) urządzenia należy lokalizować tak, aby zapewnić do nich swobodny dostęp, w szczególności poza miejscami parkingowymi,
 - k) należy unikać nasadzenia drzew i krzewów w pasie zabudowanego rurociągu w odległości mniejszej niż 1,5 m od jego osi,
 - l) niedopuszczalne jest bezpośrednie połączenie przyłącza wodociągowego zasilanego w wodę z sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa z urządzeniami zasilającymi instalacje z innych źródeł (np. studnie własne),
- 2) dla odprowadzenia ścieków:
- a) przyłącze prowadzić przyłączyć najkrótszą bezkolizyjną trasą,
 - b) ustalając zagłębienie kanału i jego spadek należy przestrzegać prędkości zapewniającej samooczyszczanie kanału 0,8 m/s i minimalnego przykrycia 1,40 m, a przyłącza należy wykonać z rur o średnicy przynajmniej 160 mm ze spadkiem przynajmniej 1,5%,
 - c) zmianę kierunku i spadku przyłącza kanalizacyjnego należy wykonać za pomocą studni rewizyjnych o średnicy wewnętrznej wynoszącej co najmniej 425 mm,
 - d) należy zapewnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,
 - e) zakazuje się nasadzeń drzew oraz posadawiania obiektów małej architektury na trasie przyłącza;
 - f) kanałów nie należy lokalizować wzdłuż skarp,
 - g) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą indywidualnych urządzeń typu miniprzepompownie, przy czym przy ww. lokalizacjach należy stosować zawory zwrotne do ścieków, zabezpieczające obiekty przed zalaniem w przypadku niedrożności kanału ulicznego,
 - h) napełnienie kanału nie powinno przekraczać 60% wysokości jego przekroju poprzecznego,
 - i) dla ścieków, których jakość nie odpowiada warunkom określonym w przepisach, przed wprowadzeniem do sieci kanalizacyjnej należy stosować odpowiednie urządzenia podczyszczające oraz separatory,
 - j) materiały używane do budowy przyłączy powinny posiadać odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania na rynku,
 - k) na wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej, w pomieszczeniach usytuowanych poniżej poziomu terenu, należy zainstalować urządzenia przeciwzalewowe, zabezpieczające przed zalaniem ściekami,
- 3) dla dostarczania wody i odprowadzania ścieków wymaga się, aby każda nieruchomość była przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym oraz aby każdy odcinek nowo wybudowanej infrastruktury podziemnej został zgłoszony do zasobów geodezyjnych.

3. Warunki przyłączenia określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku zawarte są w wydawanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokumentach o których mowa w § 10.

4. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, która zależy od czynników opisanych w ust. 3 w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 14. 1. W ramach czynności związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” oraz projektem przyłącza.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale Przedsiębiorstwa i osoby ubiegającej się o przyłączenie.

3. Odbiór jest dokonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w warunkach technicznych oraz dostarczyć jeden egzemplarz do Przedsiębiorstwa.

§ 15. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez przedstawiciela osoby ubiegającej się o przyłączenie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia jego termin, nie dłuższy niż 5 dni od daty zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 15 ust. 3 są potwierdzane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz osobę ubiegającą się o przyłączenie w protokołach.

§ 16. 1. Zgłoszenie do odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza;
- 2) dane dotyczące Projektanta i Wykonawcy;
- 3) termin odbioru proponowany przez Wykonawcę;
- 4) geodezyjną dokumentację powykonawczą;
- 5) inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatowanej.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza 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.

Rozdział 8.

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

§ 17. W przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania informacji dotyczących:

- 1) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 2) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 3) planowanych przerw w świadczeniu usług.

§ 18. 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.

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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki.

§ 19. 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 Odbiorców, wskazując jego lokalizację.

Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby reklamacji, oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków

§ 20. Ustala się następujące zasady wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków:

- 1) jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 14 dni od dnia otrzymania prośby;
- 2) jeżeli udzielenie informacji wymaga przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o tym osobę, która złożyła prośbę i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi, przy czym termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

§ 21. 1. Każdy ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług.

2. Reklamacja jest zgłaszana w dowolnej formie, w szczególności pisemnie, drogą elektroniczną poprzez e-mail na adres wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do protokołu.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpoznać reklamację bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia doręczenia Przedsiębiorstwu reklamacji.

§ 22. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z Odbiorcami oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

2. Informacja o osobach o których mowa w ust. 1 zawiera co najmniej: wskazanie pracowników upoważnionych do kontaktów z Odbiorcami i osobami ubiegającymi się o przyłączenie oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, numery kontaktowe tych osób oraz godziny ich pracy, winna być wywieszona w siedzibie Przedsiębiorstwa i udostępniona na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

§ 23. W siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa winny być udostępnione:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Będzin taryfy cen i stawek opłat;
- 2) „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie Gminy Będzin;
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;
- 4) tekst jednolity Ustawy wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 24. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są wszystkie jednostki straży pożarnej biorące udział w gaszeniu pożarów.

§ 25. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 26. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktu poboru jest ustalona na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej.

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Miasto Będzin za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy kwartalne, do końca miesiąca następującego po danym kwartale.