

**UCHWAŁA NR XLI/282/22
RADY GMINY BUCZKOWICE**

z dnia 27 kwietnia 2022 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Buczkowice

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 559) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2020 poz. 2028), po pozytywnym zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Buczkowice, uchwala się, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Buczkowice”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Rady Gminy Buczkowice Nr IX/74/19 z dnia 28 sierpnia 2019 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Buczkowice (Dziennik Urzędowy Województwa Śląskiego z 2019 r. poz. 6166).

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Buczkowice.

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

Przewodniczący Rady

Jerzy Foltyniak

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY BUCZKOWICE

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków – zwany dalej regulaminem - określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Buczkowice.

§ 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.

2. użytym w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadaje im ustawa.

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

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić następujący minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody:

- 1) zapewnić ciągłą i niezawodną dostawę wody w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę, o ciśnieniu w punkcie przyłączenia odbiorcy usług do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego nie mniejszym niż 0,1 MPa i nie większym niż 0,8 MPa, z zastrzeżeniem wyjątków, o które wnioskuje odbiorca usług, a przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyraża na to zgodę;
- 2) w przypadku awarii urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przywrócić zaopatrzenie w wodę w terminie nie dłuższym niż 48 godz., licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia o awarii;
- 3) w przypadku przeprowadzania planowanych napraw urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przywrócić zaopatrzenie w wodę w terminie nie dłuższym niż 12 godz., licząc od momentu wstrzymania zaopatrzenia w wodę;
- 4) zapewnić jakość dostarczanej wody zgodną z przepisami wydanymi na podstawie art. 13 ustawy.

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić następujący minimalny poziom świadczonych usług w zakresie odprowadzania ścieków:

- 1) zapewnić ciągłe i niezawodne odprowadzanie ścieków urządzeniami kanalizacyjnymi w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę;
- 2) w przypadku awarii urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przywrócić odprowadzanie ścieków w terminie nie dłuższym niż 24 godz., licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia o awarii;
- 3) w przypadku przeprowadzania planowanych napraw urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przywrócić odprowadzanie ścieków w terminie nie dłuższym niż 12 godz., licząc od momentu wstrzymania odprowadzania ścieków.

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług w zakresie dostarczania wody wyłącznie w przypadku jej niedoboru, w okolicznościach określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

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

§ 7. 1. Umowy mogą być zawierane w lokalu lub poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. W przypadku, jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia Kodeks cywilny, wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która złożyła pisemny wniosek o zawarcie umowy zgodnie z ustawą.

2. Wniosek o zawarcie umowy powinien zawierać w szczególności:

- 1) dane osoby lub podmiotu wnoszącego o zawarcie umowy;
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) wskazanie przeznaczenia pobieranej wody i rodzaju odprowadzanych ścieków.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza projekt umowy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy, a zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie po tym terminie, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

§ 9. 1. Na zasadach wskazanych w ustawie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowy z osobami korzystającymi z lokali znajdującymi się w budynku wielolokalowym na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać w szczególności oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 ustawy oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dodatkowych opłat wynikających z taryf.

3. W terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokona sprawdzenia zgodności zabudowy wodomierzy z obowiązującymi przepisami prawa.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza projekty umów w terminie 30 dni od dnia sprawdzenia zgodności zabudowy wodomierzy, o którym mowa w ust. 3.

Rozdział 4.

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

§ 10. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone w oparciu o ceny i stawki określone w taryfie.

2. Ceny usług, które nie są zawarte w taryfie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala w cenniku, który dostępny jest na stronie internetowej lub w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 11. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia.

2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w razie braku urządzeń pomiarowych na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. W budynkach wielolokalowych dokonuje się odczytu wodomierza głównego, jak i wodomierzy zamontowanych przy punktach czerpalnych, jeżeli umowy są zawarte z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym oraz jego właścicielem lub zarządcą.

4. Odczytów wodomierzy i urządzeń pomiarowych dokonuje się w terminach wynikających z określonych w umowach okresach obrachunkowych.

§ 12. 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**

§ 13. 1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w art. 19a Ustawy.

2. Pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci zawiera dane określone w art. 19a ust. 4 Ustawy. Poza elementami tam określonymi, wniosek może zawierać również:

- 1) wskazanie adresu do korespondencji, numeru telefonu do kontaktu, adresu poczty elektronicznej (e-mail);
- 2) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 3) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę oraz średniej ilości przewidywanego poboru wody w l/s, jej przeznaczenia i charakterystyki zużycia wody.

§ 14. 1. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej wydawane są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w formie pisemnej i powinny:

- 1) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele, o ile wniosek dotyczył wydania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej;
- 3) wskazywać parametry techniczne i warunki formalno-prawne wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
- 4) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych i ich jakość, o ile wniosek dotyczył wydania warunków przyłączenia do sieci kanalizacyjnej;
- 5) określać warunki odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
- 6) zawierać załącznik graficzny w postaci mapy z naniesioną trasą przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego;
- 7) w przypadku warunków przyłączenia do sieci wodociągowej zawierać opis przedstawiający schemat węzła wodomierzowego;
- 8) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej określony w art. 19a ust. 7 ustawy.

2. Przed planowanym przystąpieniem do wykonania przyłącza w trybie, o którym mowa w art. 29a ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane należy złożyć przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu plan sytuacyjny na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego sporządzony na podstawie warunków przyłączenia do sieci celem sprawdzenia jego zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci. Po potwierdzeniu zgodności planu sytuacyjnego z wydanymi warunkami technicznymi do sieci należy uzgodnić termin wykonania przyłączenia.

3. W przypadku braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem w terminie określonym w ustawie.

4. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

5. Po podpisaniu umowy, o której mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu następuje przyłączenie do sieci.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNYCH

§ 15. 1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń: ich usytuowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, gdy spełnione są następujące techniczne warunki:

- 1) parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, w tym przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczania wody w wymaganej ilości, z odpowiednim strumieniem objętości i pod odpowiednim ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczania wody ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości;
- 2) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, w tym przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, z odpowiednim strumieniem objętości, przy zachowaniu warunków odprowadzania ścieków ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości.

3. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych lub kanalizacyjnych należy wykonać przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.

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

- 1) przyłącza należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem;
- 2) średnice przyłączy wodociągowych należy dobrać w oparciu o przepływ obliczeniowy wody do budynków lub obiektów nie mniejsze niż ϕ 40 mm;
- 3) przyłącza wodociągowe należy wykonać z materiałów posiadających dopuszczenie do stosowania w budownictwie, atesty higieniczne zezwalające na kontakt z wodą przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz z materiałów odpornych na działanie warunków gruntowych, w tym na oddziaływania warunków fizyko-chemicznych gruntu tj. PE 100 RC SDR 11 lub z żeliwa sferoidalnego;
- 4) od strony instalacji wewnętrznej na przyłączy wodociągowym zamontować zawór antyskażeniowy i odcinający;
- 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z materiałów posiadających dopuszczenie do stosowania w budownictwie, zapewniających jego szczelność, wytrzymałość mechaniczną, odporność na korozję chemiczną i ścieranie tj. PVC SDR 34 SN8 lite lub rur kamionkowych o średnicach nie mniejszych niż 160mm;
- 6) przyłącza kanalizacyjne do budynków zlokalizowanych poniżej powierzchni terenu należy wyposażać w urządzenia przeciwwzalewowe.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 16. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

2. Określone w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej ewentualne próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

§ 17. 1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia, dokonuje odbioru przyłącza, wyłącznie w przypadku jego wykonania zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz z planem sytuacyjnym, o którym mowa w § 14 ust. 2 w zakresie:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie;
 - 2) włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
 - 3) wykonania zabudowy podejścia pod montaż wodomierza na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
 - 4) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
 - 5) wykonania studzienek kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym;
- oraz bierze udział przy wykonywanej próbie szczelności przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

3. Odbiór częściowy jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego celem odbioru wykonanych robót przed zasypaniem odpowiednim gruntem.

4. Wyniki prób szczelności i odbiorów, o których mowa w niniejszym paragrafie są potwierdzane przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 18. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać dane identyfikujące podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wskazanie wykonawcy przyłącza, oświadczenie o podsianych zgodach lub uzgodnieniach, o których mowa w wydanych warunkach przyłączenia do sieci, oznaczenie daty i symbolu/numeru warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

2. Końcowy protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać:

- 1) dane charakteryzujące położenie nieruchomości;
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 3) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej lub projektem, a sposobem realizacji przyłącza, o ile występują;
- 4) informację o wykonaniu przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 5) datę i podpis inwestora i przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Przed przystąpieniem do sporządzenia protokołu odbioru końcowego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej powinien udostępnić przedsiębiorstwu kopię szkicu i wykazu współrzędnych z geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej przyłącza złożonej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego.

Rozdział 8.

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

§ 19. 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne poinformuje odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty (np.: komunikaty w lokalnych rozgłoszeniach radiowych lub na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, rozplakatowanie informacji na afiszach ogłoszeniowych) co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. Informacje o wystąpieniu nieplanowanej przerwy w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków na skutek awarii urządzeń przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zamieszcza na swojej stronie internetowej.

3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewni zastępczy punkt poboru wody i poinformuje odbiorców usług o jego lokalizacji w analogiczny sposób, jak w ust. 1.

4. 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.

§ 20. Jeżeli jakość wprowadzanych przez odbiorcę usług ścieków do sieci kanalizacyjnej nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłączy kanalizacyjne.

Rozdział 9.

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

§ 21. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić odbiorcom usług:

- 1) możliwość całodobowego zgłaszania awarii urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, przerw w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków oraz problemów z ciśnieniem lub jakością wody – telefonicznie lub przez stronę internetową przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) obsługę w biurze obsługi klientów, w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 7.00-15.00;
- 3) możliwość składania skarg i wniosków bezpośrednio dyrekcji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w ustalonym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie, który nie może być dłuższy niż 2 tygodnie.

§ 22. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących w szczególności:

- 1) wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy w zakresie ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi;
- 2) funkcjonowania wodomierzy i urządzeń pomiarowych.

2. Odbiorca usług zgłasza przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamację w dowolnej formie.

3. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia odbiorcom usług portal elektronicznego biura obsługi klienta, korespondencja reklamacyjna z zarejestrowanymi użytkownikami portalu może odbywać się z wykorzystaniem tego portalu.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje zgłoszoną reklamację i udziela pisemnej odpowiedzi w terminie 14 dni od daty zgłoszenia. W uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać przedłużony o dalsze 14 dni, o czym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno pisemnie poinformować odbiorcę usług.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uprawnione jest do wstrzymania rozpatrzenia reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę usług.

§ 23. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy stosowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązującego na terenie gminy;
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzanych analiz jakości wody.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

§ 24. Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 25. Jednostki straży pożarnej prowadzące działania przeciwpożarowe na obszarze gminy uprawnione są do poboru wody z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na następujących warunkach:

- 1) pobór wody odbywać się będzie w pierwszej kolejności z hydrantów zlokalizowanych w miejscach wskazanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 2) w uzasadnionych przypadkach jednostka straży może pobrać wodę z innych hydrantów niż opisanych w pkt 1, ale w tym przypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie gwarantuje odpowiedniego ciśnienia wody i wydajności;
- 3) jednostka straży pożarnej zobowiązana jest do:
 - a) prowadzenia bieżącej ewidencji miejsc, w których została pobrana woda oraz ilości pobranej wody z urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - b) niezwłocznego zawiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o dokonanym poborze wody z hydrantów, o których mowa w pkt 2,
 - c) składania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w terminie do 7 dni po upływie kwartału kwartalnych sprawozdań dotyczących miejsc poboru wody i ilości pobranej wody z urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na cele przeciwpożarowe.

§ 26. W przypadku pobrania przez jednostkę straży pożarnej wody na cele przeciwpożarowe z instalacji odbiorcy usług, jednostka ta zobowiązana jest niezwłocznie przekazać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informację o ilości pobranej wody, tak aby przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mogło prawidłowo rozliczyć dostawę wody dla tego odbiorcy usług.

§ 27. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę Buczkowice za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny ustalone w taryfie.