

UCHWAŁA NR 12/21
ZARZĄDU ZWIĄZKU KOMUNALNEGO GMIN DS. WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI

z dnia 11 czerwca 2021 r.

w sprawie projektów uchwał kierowanych na 122 Zgromadzenie Związku

Na podstawie § 16 ust. 2 pkt 1 i pkt 6 Statutu Związku Statutu Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie (Dz. Urz. Woj. Śląskiego z 2005r., Nr 4, poz. 61 i z 2016 r., poz. 5301) **Zarząd Związku uchwala, co następuje :**

§ 1. Przedstawić na 122 Zgromadzenie Związku projekty uchwał:

- w sprawie zatwierdzenia sprawozdania finansowego i sprawozdania z wykonania planu finansowego Związku za rok 2020
- w sprawie udzielenia Zarządowi Związku absolutorium z tytułu wykonania planu finansowego za rok 2020.
- w sprawie zmiany Statutu Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie.
- w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków i przekazania do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2. Projekty uchwał, o których mowa w § 1 stanowią załączniki do niniejszej uchwały.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

ZARZĄD ZWIĄZKU KOMUNALNEGO
GMIN DS. WODOCIĄGÓW I
KANALIZACJI:

PREZES ZARZĄDU
ZWIĄZKU: *ZBIGNIEW NIESMACZNY*
Z-CA PREZESA ZARZĄDU
ZWIĄZKU: *TOMASZ KUCHARSKI*
CZŁONEK ZARZĄDU
ZWIĄZKU: *JERZY ZAKRZEWSKI*

KRZYSZTOF UJMA

JAROSŁAW MARSZAŁEK

PAWEŁ MILITOWSKI

DARIUSZ POMADA

Załącznik Nr 1 do uchwały Nr 12/21
Zarządu Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji
z dnia 11 czerwca 2021 r.

**Projekt Uchwały Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji
Uchwała Nr
Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie**

z dnia 2021 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania finansowego i sprawozdania z wykonania planu
finansowego Związku za rok 2020**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 4 w związku z art. 18a ust. 3 i art. 69 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 z póź. zm.) oraz art. 270 ust. 4 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 roku o finansach publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz.305), po rozpatrzeniu sprawozdania finansowego i sprawozdania z wykonania planu finansowego Związku za rok 2020 Zgromadzenie Związku uchwala, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie finansowe i sprawozdanie z wykonania planu finansowego Związku za rok 2020 .

§ 2. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik Nr 2 do uchwały Nr 12/21
Zarządu Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji
z dnia 11 czerwca 2021 r.

**Projekt Uchwały Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji
Uchwała Nr
Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie**

z dnia 2021 r.

w sprawie udzielenia Zarządowi Związku absolutorium z tytułu wykonania planu finansowego za rok 2020.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 4 w związku z art. 18a ust. 3 i art. 69 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020r. poz.713 z póź. zm.) oraz art. 271 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 roku o finansach publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 305) po zapoznaniu się z następującymi dokumentami:

- 1) sprawozdaniem z wykonania planu finansowego Związku za rok 2020;
- 2) sprawozdaniem finansowym za rok 2020;
- 3) uchwałą Nr 4200/VII/65/2020 dnia 23 kwietnia 2021 roku VII Składu Orzekającego Regionalnej Izby Obrachunkowej w Katowicach w sprawie: opinii o przedłożonym przez Zarząd Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie sprawozdaniu z wykonania planu finansowego Związku za 2020 rok wraz z informacją o stanie mienia komunalnego;
- 4) informacją o stanie mienia komunalnego;
- 5) opinią i wnioskiem Komisji Rewizyjnej Zgromadzenia Związku z dnia 12.05.2021 r. w sprawie: udzielenia absolutorium Zarządowi Związku za 2020 rok ;
- 6) uchwałą Nr 4200/VII/89/2021 dnia 19 maja 2021 roku VII Składu Orzekającego Regionalnej Izby Obrachunkowej w Katowicach w sprawie: zaopiniowania wniosku Komisji Rewizyjnej Zgromadzenia Związku **Zgromadzenie Związku uchwala, co następuje:**

§ 1. Udziela się Zarządowi Związku absolutorium z tytułu wykonania planu finansowego Związku za rok 2020.

§ 2. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik Nr 3 do uchwały Nr 12/21
Zarządu Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji
z dnia 11 czerwca 2021 r.

Projekt Uchwały Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji
UCHWAŁA Nr/21
z dnia 2021 roku
w sprawie zmiany Statutu Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji
Zgromadzenia Związku
uchwała, co następuje :

Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie
z dnia 2021 roku
w sprawie zmiany Statutu Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji
w Częstochowie

Na podstawie art. 67a ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2020 r. poz. 713 z późn. zm.) oraz § 11 pkt 11 Statutu Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie (Dz. Urzędowy Woj. Śląskiego z 2005 r. Nr 4, poz. 61 z późn. zm.)

Zgromadzenia Związku
uchwała, co następuje :

§ 1. W Statucie Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie wprowadza się następujące zmiany :

1. § 15 ust. 6 otrzymuje brzmienie :

„6. Kadencja Zarządu pokrywa się z kadencją organów gmin i trwa do chwili wyboru nowego Zarządu Związku. ”,

2. w § 24 ust. 2 otrzymuje brzmienie :

„ 2. Oświadczenia woli w imieniu Związku w zakresie zarządu mieniem składają dwaj członkowie Zarządu albo jeden członek Zarządu i osoba upoważniona przez Zarząd (pełnomocnik).”.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Zgromadzenia i Zarządowi Związku.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik Nr 4 do uchwały Nr 12/21
Zarządu Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji
z dnia 11 czerwca 2021 r.

**Projekt Uchwały Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji
Uchwała Nr/21
Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie**

z dnia 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
i przekazania do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2020 r., poz. 713 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r., poz. 2028)

Zgromadzenie Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie uchwała, co następuje:

§ 1. 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na terenie Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie zgodnie z załącznikiem do niniejszej uchwały.

2. Postanawia się przekazać projekt regulaminu, o którym mowa w ust. 1 organowi regulacyjnemu do zaopiniowania, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**tytuł projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

Rozdział 1.

Przepisy ogólne.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

Rozdział 4.

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

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

Rozdział 8.

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

Rozdział 9.

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

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Rozdział 1.

Przepisy ogólne.

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gmin uczestników Związku Komunalnego ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie.

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

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenia, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

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

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę, pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym, o **minimalnych parametrach jakościowych**:

Lp.	Badany parametr	Wartość parametryczna
1.	Mętność	Akceptowana przez konsumentów, zalecany zakres do 1,0 NTU
2.	Barwa	Akceptowana przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
3.	Smak	Akceptowany przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
4.	Zapach	Akceptowany przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
5.	Stężenie jonów wodoru (pH)	6,5-9,5
6.	Przewodność elektryczna	2 500 µS/cm
7.	Ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C	Bez nieprawidłowych zmian, zalecane do 200 jtk /ml próbki w sieci wodociągowej
8.	Bakterie grupy coli	0 jtk lub NPL /100 ml próbki
9.	Enterokoki	0 jtk lub NPL /100 ml próbki

- 2) zapewnić ciągłość zaopatrzenia w wodę, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 3) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

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

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę;
- 2) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami i zawartą umową o odprowadzanie ścieków.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 5.1. W terminie do 14 dni od złożenia przez przyszłego odbiorcę usług kompletnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 6 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.

§ 6. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania (lub siedziby) wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, której dotyczyć ma umowa;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez niego na podstawie zawartej umowy.

§ 7. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego bądź budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 6 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania (lub siedziby) osoby korzystającej z lokalu, którego dotyczy składany wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do jego złożenia w imieniu i na rzecz tej osoby;
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne rozliczenie.

§ 8. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed zawarciem umowy z nowym odbiorcą usług ma prawo dokonać kontroli przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz stanu zestawu wodomierzowego.

Rozdział 4.

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

§ 9. 1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, wodomierz lokalowy, wodomierz na wodę bezpowrotnie użytą, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia.

2. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura.

§ 10. 1. Okresy rozliczeniowe obowiązujące Odbiorców usług są określane w umowie.

2. W razie braku wodomierza głównego ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

§ 11. 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 wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

§ 12. Podstawą obciążenia odbiorcy usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne należnościami za wprowadzanie ścieków przemysłowych, z przekroczeniem warunków określonych w umowie i przepisach prawa, jest faktura.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 13. 1. Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien zawierać w szczególności:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym prawidłowość wskazanych danych, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania, adres do korespondencji;
- 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwa ulicy i numer lub numer ewidencyjny działki) wraz z podaniem numeru księgi wieczystej;
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych - przewidywaną ilość i jakość odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.

3. Warunki przyłączenia do sieci powinny w szczególności określać:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 3) zakres projektu technicznego przyłącza;
- 4) zasady dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wykonanego przyłącza.

4. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić między innymi:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;

- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem odpowiedniego spadku w kierunku spływu;
- 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

5. W przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach. W przypadku gdy ścieki przekraczają dopuszczalne warunki określone w przepisach prawa oraz przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo uzależnić podpisanie umowy od ich podczyszczenia przez odbiorcę usług.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych

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

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania i dostawy wody przez przedsiębiorstwo wodociągowo -kanalizacyjne (wydajność), jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność).

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 15. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi oraz projektem technicznym przyłącza.

2. Odbiór przyłącza następuje na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie lub działającego w jej imieniu pełnomocnika, przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe czy kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości;
- 3) skład komisji;
- 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- 5) podpisy członków komisji.

4. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia.

Rozdział 8.

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

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.

2. O planowanych przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków należy powiadomić odbiorców usług najpóźniej na 2 dni przed ich planowanym terminem.

3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia zastępcze punkty poboru wody i informuje równocześnie odbiorców usług o ich lokalizacji i możliwości korzystania.

Rozdział 9.

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

§ 17. 1. Odbiorcy usług mogą składać reklamacje w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo -kanalizacyjnego, pisemnie na jego adres lub wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo -kanalizacyjne adres e-mailowy, bądź telefonicznie.

2. Reklamacja powinna zawierać uzasadnienie, odbiorca usług może wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację pisemną w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia, przy czym za datę wniesienia przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo- kanalizacyjnego.

4. W szczególnych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może ulec przedłużeniu do maksymalnie 30 dni.

§ 18. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz osób ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowanie reklamacji, jak również informowanie o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy, oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 19. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie danych umożliwiających kontakt z odbiorcami usług oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji;
- 2) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji;

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na stronie internetowej udostępniane były następujące dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- 1) taryfa;
- 2) Regulamin;
- 3) tekst jednolity Ustawy (w przypadku jego braku - tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi;
- 4) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz czasu i miejsca, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
 - d) wyników ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 20. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego może być dokonywany z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 21. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji, składanych przez jednostki straży pożarnej.