

**UCHWAŁA NR 568/XLV/18
RADY MIASTA ŻORY
z dnia 26 lipca 2018r.**

w sprawie: przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków do zaopiniowania organowi regulacyjnemu

Na podstawie art. 18 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 994 ze zm.), art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018r., poz. 1152) i art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (tekst jednolity Dz. U. z 2017r., poz. 2180)

**RADA MIASTA
u c h w a ł a:**

§ 1

1. Przekazać projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik nr 1 do uchwały, do zaopiniowania organowi regulacyjnemu – Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach.
2. Zawiadomić przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne działające na terenie Gminy Żory o przekazaniu projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2

Wykonanie uchwały powierzyć Przewodniczącemu Rady Miasta.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.


PRZEWODNICZĄCY RADY
mgr Piotr Koszyła

PROJEKT

UCHWAŁA NR
RADY MIASTA ŻORY
Z DNIA

w sprawie: regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 oraz art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2018r. poz. 994 ze zm.), oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018r., poz. 1152), po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach oraz przeprowadzeniu konsultacji z organizacjami pozarządowymi i podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie uchwała się co następuje:

Rozdział 1
Przepisy ogólne

§ 1

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018r., poz. 1152). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

Rozdział 2

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług

§2

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:
 - a) zapewnić minimalny poziom usług na zasadach określonych w Rozdziale 3,
 - b) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
 - c) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
 - d) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
 - e) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych

- przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- f) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 - g) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
 - h) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,
 - i) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
 - j) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.
2. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:
- a) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
 - b) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci,
 - c) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
 - d) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

§3

1. Odbiorca usług ma obowiązek:
- a) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyłym stanie,
 - b) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
 - c) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy;
 - d) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie ze studnią wodomierzową oraz pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
 - e) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
 - f) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach

- technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- g) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
 - h) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
 - i) pokryć koszty ponownego wykonania czynności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w lit c z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług;
 - j) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.
2. Odbiorca usług ma prawo do:
- a) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
 - b) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
 - c) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 9;
 - d) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 10.

Rozdział 3

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

§ 4

1. W zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do świadczenia usług na poziomie zapewniającym:
 - a) dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
 - b) realizację dostaw wody w ilości określonej postanowieniami umowy zawartej z odbiorcą usług, nie mniejszej niż 1,0 m³/d i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa i zawartą umową,
 - c) jakość dostarczanej wody odpowiadającą jakości wody do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
 - d) odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa oraz zawartą umową.
2. Ciągłość i niezawodność dostaw wody i odprowadzania ścieków a także odpowiednią ilość i jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno zapewnić poprzez:
 - a) prowadzenie okresowych kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - b) dokonywanie napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
 - c) prowadzenie regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody,
 - d) prowadzenie regularnych kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym

- ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania przez odbiorców usług warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- e) reagowanie bez zbędnej zwłoki na reklamacje odbiorców.

Rozdział 4

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Umowa może być zawarta z:
 - a) osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
 - b) właścicielem lub z zarządcą nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi,
 - c) osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, na wniosek właściciela lub zarządcy takiego budynku, w przypadku spełnienia przesłanek określonych w art. 6 ust. 6 ustawy.

§ 6

1. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.
2. Osoba składająca wniosek o zawarcie umowy zobowiązana jest udokumentować przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu swój status określony w §5 ust. 2, uprawniający ją do złożenia wniosku.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może określić wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Rozdział 5

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

§ 7

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi:
 - a) aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków,
 - b) ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określone zgodnie z art. 27 ustawy.

§ 8

1. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
2. Odczytu wskazań wodomierzy oraz urządzeń pomiarowych dokonuje się w umownych okresach rozliczeniowych.
3. Odczytu dokonuje osoba reprezentująca przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne bezpośrednio z wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego lub w sposób zdalny.

§ 9

1. Podstawę do obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków stanowią faktury wystawiane w terminach określonych w umowie.

2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

Rozdział 6

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10

1. Warunki przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej określone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie i przekazywane wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
 - a) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
 - b) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - c) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
 - d) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również określenia parametrów fizykochemicznych i biologicznych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
 - e) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
 - f) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.
3. Warunki, o których mowa w ust. 1, określają co najmniej:
 - a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego w studni wodomierzowej lub urządzenia pomiarowego,
 - b) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
 - c) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - d) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
 - e) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

Rozdział 7

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11

1. Za warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uznaje się:
 - a) stan techniczny oraz przepustowość sieci wodociągowych lub kanalizacyjnych,
 - b) zdolność produkcyjną w zakresie dostarczanej wody i odbioru oraz oczyszczania ścieków,
 - c) lokalizację nieruchomości, której przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest planowane.
2. Techniczne możliwości świadczenia usług zachodzą gdy pomimo przyłączenia nowego odbiorcy usług zostanie zachowany (nieobniżony i niepogorszony) minimalny poziom świadczonych usług, o którym mowa w §4 ust. 1.
3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości

do sieci:

- a) jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków lub
- b) jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 8

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.

§ 12

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Odbiór, o którym mowa w ust. 1 polega na sprawdzeniu zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją projektową, w tym:
 - a) kontroli ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztów inspekcji TV przyłącza, w przypadku stwierdzenia podczas odbioru jego wcześniejszego zasypiania,
 - b) kontroli wykonania studni wodomierzowej i funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym,
 - c) kontroli wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,
 - d) wykonaniu prób i odbiorów określonych w warunkach przyłączenia.

§ 13

1. Podmiot realizujący przyłącze dokonuje zgłoszenia gotowości do dokonania odbioru realizowanego przyłącza.
2. Zgłoszenia gotowości odbioru prac w tym prac ulegających zakryciu (zasypaniu) lub częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem) z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
3. Odbiór przeprowadzany jest przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

§ 14

1. Z przeprowadzonego odbioru sporządza się protokół, który stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza.
2. W przypadku przyłącza, dla którego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa wymagane jest sporządzenie geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu kopię geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej zrealizowanego przyłącza.

§ 15

Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej dokonywane jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Rozdział 9

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

§ 16

1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody w wyniku niemożliwej do przewidzenia sytuacji awaryjnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:
 - a) podjęcia niezwłocznie niezbędnych działań celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
 - b) poinformowania odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
 - c) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, oraz w inny zwyczajowo przyjęty sposób,

§ 17

2. W przypadku planowanych ograniczeń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno:
 - a) poinformować odbiorców usług o planowanych ograniczeniach na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług,
 - b) zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformować odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

Rozdział 10

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

§ 18

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zapewnienia obsługi odbiorców usług, w tym do udzielania informacji dotyczących:
 - a) sposobu realizacji usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
 - b) warunków przyłączenia do sieci i zawierania umów z odbiorcami usług,
 - c) występowania zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków,
 - d) sposobu załatwiania reklamacji.
2. Na potrzeby zapewnienia należytego poziomu obsługi odbiorców usług oraz wymiany informacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do:
 - a) wyznaczenia osoby, osób lub komórki organizacyjnej odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci,
 - b) udostępnienia w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej danych kontaktowych do osób, o których mowa w ust. 2 lit a), oraz wskazania godzin udzielania informacji i przyjmowania reklamacji,

- c) udostępnienia na stronie internetowej niezbędnych informacji oraz aktualnych dokumentów związanych z zakresem świadczonych usług: taryfy, niniejszego regulaminu oraz tekstu ustawy wraz z aktami wykonawczymi.

§ 19

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących:
 - a) niewykonania lub nienależytego wykonywania usług przez przedsiębiorstwo,
 - b) wysokości opłat za usługi,
 - c) funkcjonowania przyrządów pomiarowych, niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja winna być złożona na piśmie.
3. Reklamacje powinny zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt ze zgłaszającym reklamację,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
4. Reklamacja winna być zgłoszona w terminie 21 dni od daty wystąpienia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji, a w przypadku gdy reklamacja dotyczy naruszenia jakości, ciągłości dostaw lub ciśnienia wody oraz ciągłości odprowadzania ścieków, powinna być zgłoszona niezwłocznie celem umożliwienia sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne stanu faktycznego.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy usług jest on zobowiązany do udostępnienia nieruchomości osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, pod rygorem wstrzymania rozpatrzenia reklamacji.
7. Jeżeli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.
8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile zgłaszający reklamację wskazał taką formę kontaktu w reklamacji.
9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wymaga sporządzenia uzasadnienia.

§ 20

Udzielanie odbiorcom usług informacji w sprawach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody odbywa się na zasadach określonych w Rozdziale 9 niniejszego regulaminu.

Rozdział 11

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 21

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
2. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa

- wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.
- Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, zawierana jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Gminą.
 - Podstawą do rozliczeń za wodę pobraną na cele ppoż. jest pisemna informacja, zawierająca dane o ilości wody pobranej z sieci na potrzeby gaszenia pożaru, ze wskazaniem miejsca i daty jej poboru, składana przez komendanta straży pożarnej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu oraz Gminie.

Rozdział 12

Przepisy przejściowe i końcowe

§ 22

- Traci moc uchwała Rady Miasta Żory nr 504/XLIV/06 z dnia 26.01.2006r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Żory.

§ 23

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


PRZEWODNICZĄCY RADY
mgr Piotr Koszyła