



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA LUBUSKIEGO

Gorzów Wielkopolski, dnia czwartek, 7 marca 2019 r.

Poz. 712

UCHWAŁA NR V.98.2019 RADY MIASTA ZIELONA GÓRA

z dnia 26 lutego 2019 r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Zielona Góra

Na podstawie art. 19 ust. 3, 4 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018r., poz. 1152 z późn. zm.¹⁾), art 8 ust. 5 ustawy z dnia 27 października 2017r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017r., poz. 2180), art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018r., poz. 994 z późn. zm.²⁾) uchwala się, co następuje:

§ 1. Uchwala się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Zielona Góra, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała nr VII.25.2015 Pełniącego Funkcję Rady Miasta Zielona Góra w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Lubus. poz. 255 z późn. zm.³⁾).

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Zielona Góra.

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

Przewodniczący Rady
Piotr Barczak

¹⁾ Zmiana tekstu jednolitego wymienionej ustawy została ogłoszona w Dz. U. z 2018r., poz. 1629.

²⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2018r., poz. 1000, 1349, 1432 i 2500.

³⁾ Zmiany tekstu wymienionej uchwały zostały ogłoszone w Dz. Urz. Woj. Lubus. z 2018r., poz. 1333.

**Załącznik
do uchwały Nr V.98.2019
Rady Miasta Zielona Góra
z dnia 26 lutego 2019r.**

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej „regulaminem”, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo – kanalizacyjnych działających na terenie Miasta Zielona Góra oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w regulaminie mowa o:

1) ustawie – należy przez to rozumieć ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;

2) rozporządzeniu – należy przez to rozumieć rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018r., poz. 472);

3) odbiorcy usług – należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo – kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy;

4) osobie korzystającej z lokalu – należy przez to rozumieć osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu lub osobę korzystającą z lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym w rozumieniu art. 2 pkt 3a ustawy;

5) przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym – należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U., poz. 646), jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy;

6) przyłączy kanalizacyjnym – należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy;

7) przyłączy wodociągowym – należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym w rozumieniu art. 2 pkt 6 ustawy;

8) sieci – należy przez to rozumieć przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w rozumieniu art. 2 pkt 7 ustawy;

9) taryfie – należy przez to rozumieć zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania w rozumieniu art. 2 pkt 12 ustawy;

10) umowie – należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, o której mowa w art. 6 ust. 1 ustawy;

11) urządzeniach kanalizacyjnych – należy przez to rozumieć sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków w rozumieniu art. 2 pkt 14 ustawy;

12) urządzeniu pomiarowym – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 15 ustawy;

13) urządzeniach wodociągowych – należy przez to rozumieć ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody w rozumieniu art. 2 pkt 16 ustawy;

14) wodomierzu głównym – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym w rozumieniu art. 2 pkt 19 ustawy.

Rozdział 2

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

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek, zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy, zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należytą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

1) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, o ciśnieniu mierzonym na przyłączy wodociągowym na zaworze za wodomierzem głównym, nie niższym niż 0,1MPa (1 bar);

2) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, w minimalnej ilości 0,1m³ na dobę;

3) dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w rozumieniu art. 2 pkt 18 ustawy oraz wymaganiach jakościowych ustalonych w przepisach odrębnych, o parametrach nieprzekraczających poniższych wartości: żelazo ogólne (Fe) – 0,2 mg/dm³, mangan (Mn) – 0,05 mg/dm³, azotany(NO₃) – 50 mg/dm³, twardość ogólna (dH) – od 5 do 28 °n, stężenie jonów wodoru (pH) – 6,5 - 9,5;

4) odprowadzania ścieków z nieruchomości, o której mowa w umowie, w minimalnej ilości 0,1m³ na dobę;

5) odprowadzania ścieków bytowych, ścieków komunalnych oraz ścieków przemysłowych, w rozumieniu art. 2 pkt 9, 10 i 11 ustawy oraz o wymaganiach jakościowych dla ścieków przemysłowych ustalonych w przepisach odrębnych.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, zgodnie z art. 6 ust. 2 ustawy, zawiera umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Umowa może być zawarta, zgodnie z art. 6 ust. 4 ustawy, z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

3. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą, zgodnie z art. 6 ust. 5 ustawy.

4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, zgodnie z art. 6 ust. 6 do 8 ustawy.

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy, lub pisemną odmowę zawarcia umowy wraz z uzasadnieniem.

2. Jeżeli osoba korzysta zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może zawrzeć jedną umowę – o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 7. W przypadku zmiany odbiorcy usług przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zawiera umowę z nowym odbiorcą usług z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług do nieruchomości.

Rozdział 4

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

§ 8. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług, zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Zmiana taryf nie wymaga zmiany umowy.

§ 9. 1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się, zgodnie z art. 27 ust. 1 ustawy, na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się, zgodnie z art. 27 ust. 4 ustawy, na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

3. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się, zgodnie z art. 27 ust. 5 ustawy, na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

4. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się, zgodnie z art. 27 ust. 6 ustawy, wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

5. W przypadku braku odczytu wskazania wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie średniego zużycia wody w ubiegłym okresie rozliczeniowym lub w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

§ 10. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest faktura wysłana odbiorcy usług lub dostarczona w inny sposób.

2. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług, zgodnie z § 16 ust. 1 rozporządzenia.

3. Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z wysokości tej stawki, zgodnie z § 16 ust. 2 rozporządzenia, są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

4. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne świadczy wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach – jako równą ilości ścieków określonej w umowie, zgodnie z § 16 ust. 3 rozporządzenia.

5. W rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym oraz z właścicielem lub zarządcą tego budynku należności za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, zgodnie z § 16 ust. 4 rozporządzenia.

6. Prognoza, o której mowa w ust. 5, wynika z umowy i jest ustalana w oparciu o przeciętne normy zużycia wody lub na podstawie średniego zużycia wody w ubiegłym okresie rozliczeniowym, zgodnie z § 16 ust. 5 rozporządzenia.

7. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza, zgodnie z § 18 ust. 1 rozporządzenia.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 11. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci występuje do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego z wnioskiem o przyłączenie i określenie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci załącza plan sytuacyjny na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego.

§ 12. Przyłączenie nieruchomości do sieci następuje po spełnieniu warunków technicznych podanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci. Przyłączenie do sieci może nastąpić również na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

§ 13. Nieruchomość przyłączana jest do sieci wodociągowej odrębnym przyłączem wodociągowym, a do sieci kanalizacyjnej odrębnym przyłączem kanalizacyjnym.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 14. Dostępność usług wodociągowych i usług kanalizacyjnych ograniczona jest do urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

§ 15. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne umożliwia przyłączenie nieruchomości do sieci w przypadku:

1) posiadania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej w odległości nie większej niż 50m od granicy nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci;

2) wystarczającej do świadczenia usługi przepustowości i wydajności urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;

3) wystarczającej zdolności urządzeń kanalizacyjnych do oczyszczania ścieków osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wybudowanego przyłącza

§ 16. 1. W trakcie odbioru wybudowanego przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez siebie warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

2. Wynikające z przepisów odrębnych próby i odbiory częściowe oraz końcowe przeprowadzane są przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzonych protokołach.

§ 17. Odbiór przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wykonuje dwuetapowo. Odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikowe) osoba ubiegająca się o przyłączenie zgłasza do odbioru przed zasypaniem. Odbiór końcowy przeprowadza się na zgłoszenie osoby przyłączonej, po zagospodarowaniu terenu.

§ 18. 1. W trakcie odbioru technicznego przyłącza przed zasypaniem przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wymaga przeprowadzenia próby ciśnienia przewodu wodociągowego, a w uzasadnionym przypadku próby szczelności odcinka przewodu kanalizacyjnego oraz dokona oceny przedłożonych dokumentów, w szczególności:

1) dokumentacji przyłącza;

2) dokumentacji geodezyjnej przyłącza;

3) dokumentów potwierdzających jakość zastosowanych materiałów;

4) w uzasadnionych przypadkach (w szczególności, gdy przyłączy zasila budynek wielorodzinny, zbiorowego żywienia, itp.) – pozytywnych wyników badań bakteriologicznych pobranej próbki wody z nowo ułożonego, zdezynfekowanego i przepłukanego przyłącza wodociągowego.

2. Podczas odbioru końcowego przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wymaga przedstawienia następujących dokumentów i informacji:

- 1) aktualnych danych osoby lub podmiotu przyłączonego do sieci i lokalizacji przyłącza;
- 2) powykonawczej dokumentacji geodezyjnej,
- 3) protokołu odbioru przyłącza przed zasypaniem;
- 4) informacji na temat oznakowania tabliczką orientacyjną zasuwę odcinającej na przyłączy wodociągowym;
- 5) pozytywnego wyniku z przeglądu kamerą TV przyłącza kanalizacyjnego w przypadku, gdy z uzasadnionych przyczyn nie dokonano odbioru przed zasypaniem wybudowanego przyłącza;
- 6) dokumentacji projektowej przyłącza z naniesionymi i uzgodnionymi zmianami.

Rozdział 8

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

§ 19. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne poinformuje odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne niezwłocznie poinformuje odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 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. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje o tym odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody i warunkach korzystania.

§ 20. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów jakościowych dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie poinformuje o tym odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

Rozdział 9

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

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w ust 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

§ 22. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej lub elektronicznej na adresy e-mail wskazywane każdorazowo na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

§ 23. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie wszystkim zainteresowanym:

- 1) obowiązujące na terenie Miasta Zielona Góra taryfy;
- 2) tekst jednolity Regulaminu obowiązującego na terenie Miasta Zielona Góra;
- 3) tekst jednolity ustawy i rozporządzenia.

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wyznacza osobę lub osoby odpowiedzialne za kontakty z odbiorcami usług oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

2. Informacja podająca stanowiska pracy osób, o których mowa w ust. 1, lokalizację tych stanowisk w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym, numery telefonów i godziny pracy, wywieszana jest na tablicy informacyjnej w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz podana na stronie internetowej.

3. Odbiorca usług winien powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne niezwłocznie po stwierdzeniu obniżenia jakości wody, ciśnienia bądź zakłóceń w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków.

4. Wymiana informacji pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług odbywa się w formie pisemnej lub elektronicznej, przy czym odbiorcy usług uprawnieni są do przekazywania informacji oraz zgłoszeń dotyczących zakłóceń w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków również w drodze telefonicznej na numer infolinii alarmowej wskazany na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 25. 1. 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.

2. Zaopatrzenie w wodę do celów przeciwpożarowych obiektów budowlanych regulują odrębne przepisy oraz umowa o zaopatrzenie w wodę do celów przeciwpożarowych, zawarta z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym przez osobę korzystającą z obiektu budowlanego.

§ 26. 1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego są w szczególności jednostki z terenu Miasta Zielona Góra:

- 1) zawodowej straży pożarnej;
- 2) ochotniczej straży pożarnej.

2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe przez jednostki wymienione w ust. 1 jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu w terminach ustalonych z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym.

3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe przez inny podmiot, niż wymieniony w ust. 1, lub poboru wody na cele przeciwpożarowe z wewnętrznej instalacji wodociągowej odbiorcy usług, pobierający wodę niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej, nie później jednak niż w terminie 7 dni od zdarzenia.

§ 27. 1. Dostarczanie wody na cele przeciwpożarowe Miasta Zielona Góra następuje na podstawie umowy o zaopatrzenie przeciwpożarowe, zawartej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Miastem Zielona Góra.

2. Dostarczanie wody na cele przeciwpożarowe innej gminy następuje na podstawie umowy, o której mowa w ust. 1, zawartej przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z gminą korzystającą z wody.

3. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe, zgodnie z art. 22 pkt 2 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obciąża gminę na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.