

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ostrowiec Świętokrzyski

Na podstawie art. 19 ust. 3 – 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) uchwała się, co następuje:

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ostrowiec Świętokrzyski.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 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 (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2

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

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, tj. min. 0,5m³/h i pod odpowiednim ciśnieniem, tj. min. 0,1 MPa w miejscu włączenia do sieci, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1333 z późn. zm.),
 - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnić należytą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, tj.:
 - a) mętność – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian. Zalecany zakres wartości do 1,0 NTU,
 - b) barwa - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - c) zapach - akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - d) smak - akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
 - e) pH – 6,5÷9,5,
 - f) azotyny – 0,5 mg/l,
 - g) azotany – 50 mg/l,
 - h) przewodność elektryczna właściwa w 25oC – 2,500 µS/l,
 - i) żelazo – 200 µg/l,
 - j) mangan – 50 µg/l,
 - k) ogólna liczba mikroorganizmów w 22oC/1ml wody – 100 jtk,
 - l) bakterie grupy coli/100ml wody – 0 jtk,
 - m) Escherichia coli/100ml wody – 0 jtk,
 - n) Enterokoki/100ml wody – 0 jtk,

- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem, o minimalnej ilości 0,5m³/h,
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 8) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 9) 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,
- 10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
- 11) 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,
- 12) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
- 13) 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.

§ 5. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego,
- 5) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego po spełnieniu przesłanek określonych w art. 8 ustawy.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, po spełnieniu warunków określonych w art. 6 ust. 6 ustawy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

5. Umowy, o jakich mowa w ust. 1 są zawierane w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Rozdział 4

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

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

2. W przypadku, gdy zmiana cen i stawek opłat następuje w okresie między odczytami stanu wodomierza lub urządzenia pomiarowego ilość pobranej wody i odprowadzanych ścieków przed i po zmianie ustala się proporcjonalnie do upływu czasu.

3. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 6 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

4. 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.

5. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

6. 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.

7. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.

8. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 8. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia (zgodnie z wzorem wniosku udostępnionym przez przedsiębiorstwo w siedzibie przedsiębiorstwa i na stronie internetowej przedsiębiorstwa).

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne potwierdza pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci,
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje,
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci,
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń,
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe,
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnia odmowę ich wydania, w terminie:

- 1) 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej,
- 2) 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 4, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
6. Warunki, o których mowa w ust. 4, określają co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
 - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
 - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
 - 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który wynosi 2 lata od dnia ich wydania.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

- § 9.** 1. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zachowanie procedur określonych przepisami art. 29a lub art. 30 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo Budowlane.
2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych takimi jak: przepustowość, zdolność

produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Warunki techniczne zaopatrzenia w wodę, odprowadzenia ścieków bytowych i/lub odprowadzenia ścieków przemysłowych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne uzależnione są od rodzaju zabudowy obiektu budowlanego na terenie nieruchomości, który ma być przyłączony do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci:

1) jeśli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków

2) jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

5. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci, jest ono zobowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 10. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Po dostarczeniu przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej jest sporządzany protokół odbioru końcowego przyłącza i zawierana umowa, o jakiej mowa w § 6 ust.1 na warunkach i w trybie określonym w § 6 regulaminu.

Rozdział 8

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

§ 11. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie 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 i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) 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, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 12. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w sposób opisany w ust. 1, odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

§ 13. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej przepisach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy, a w szczególności z art. 8 ustawy.

§ 14. W przypadku niedotrzymania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne deklarowanych w niniejszym regulaminie reguł jakościowych świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków stosuje się następujące zasady przyznawania odszkodowań w postaci rekompensat lub upustów dla Odbiorców usług Przedsiębiorstwa:

1. Podstawą do wystąpienia przez Odbiorcę usług do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o udzielenie rekompensaty lub upustu za niedotrzymanie standardów jakościowych świadczenia usług mogą być następujące okoliczności:

1) **w zakresie ciągłości dostaw wody lub odprowadzania ścieków:**

a) wystąpiła planowana przerwa w świadczeniu usług przekraczająca 12 godzin, o której przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie powiadomiło Odbiorców usług z 48-godzinnym wyprzedzeniem,

b) wystąpiła przerwa w dostawie wody przekraczająca 12 godzin, w trakcie której przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie zorganizowało zastępczego punktu poboru wody,

2) **w zakresie niewystarczającego ciśnienia wody:**

jeśli na zaworze za wodomierzem głównym wystąpił udowodniony spadek ciśnienia poniżej poziomu 0,1 MPa, pod warunkiem zgłoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego informacji o takim zakłóceniu w trakcie jego trwania,

3) **w zakresie zwiększonego zmętnienia wody:**

jeśli wskutek prac prowadzonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na sieci wodociągowej wystąpiła sytuacja dostarczania wody o wyraźnym zmętnieniu, pod warunkiem zgłoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego informacji o takim zakłóceniu w trakcie jego trwania.

2. Wysokość rekompensaty lub upustu ustala się na:

- 1) 3,3 % miesięcznej opłaty za wodę w poprzednim okresie rozrachunkowym za każdą dobę, w której miał miejsce udokumentowany przypadek opisany w ust. 1 pkt 1 i pkt 2,
- 2) 20 % kwoty dziennej sprzedaży wody – po odpowiednim zgłoszeniu przypadku w dniu prowadzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prac na sieci, w sytuacji określonej w ust. 1 pkt 3.
3. Kwoty rekompensat lub upustów, o których mowa w ust. 2 pkt 2, oblicza się na podstawie średniego zużycia dobowego w danym punkcie pomiarowym w poprzednim okresie rozrachunkowym.
4. W przypadku, gdy rekompensaty lub upusty ustalone zgodnie z ust. 2 i 3 skutkowałyby udzieleniem upustu w wysokości nieadekwatnej do zaistniałych okoliczności, dopuszcza się udzielenie rekompensaty lub upustu na podstawie indywidualnej kalkulacji, celem zachowania ekwiwalentności świadczeń.
5. Rekompensata lub upust mogą nie być przyznane jeśli okoliczności będące przyczyną sytuacji opisanych w ust. 1 pkt 1 do 2 zostały wywołane przez czynniki niezawinione przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
6. W przypadku jeśli wnioskujący o przyznanie rekompensaty lub upustu Odbiorca usług posiada zadłużenie wobec przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego to przyznana kwota może zostać potrącona z przysługującej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wierzytelności.
7. Składanie wniosków o udzielenie rekompensaty lub upustu może mieć miejsce w okresie do 14 dni od dnia, w którym Odbiorca usług powziął informację o zaistnieniu zdarzenia będącego podstawą wniosku a jego rozpatrzenie winno nastąpić w okresie kolejnych 14 dni.
8. Przyznana rekompensata lub upust mogą być rozliczone w uzgodnieniu z Odbiorcą usług w formie zwrotu gotówki lub zaliczenia przyznanej kwoty na poczet przyszłych należności, o ile na rachunku Odbiorcy usług nie występują zaległe zobowiązania.

Rozdział 9

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

§ 15. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również 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.

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

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt oraz
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

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

§ 17. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,

- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, 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.

§ 18. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na adres pocztowy siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej lub telefonicznie.

3. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 19. 1. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Gminą Ostrowiec Świętokrzyski.

2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe określa się w formie ryczałtowej zgodnie z postanowieniami umowy zawartej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Gminą Ostrowiec Świętokrzyski.

3. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

§ 20. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

Rozdział 11

Przepisy przejściowe i końcowe

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

§ 22. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, traci moc uchwała Rady Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego Nr XIII/48/2019 Rady Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego z dnia 30 kwietnia 2019 r. w sprawie regulaminu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ostrowiec Świętokrzyski (Dziennik Urzędowy Województwa Świętokrzyskiego z dn. 8 maja 2019 r. poz. 2070).