

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze miasta Jastrzębie-Zdrój

Rozdział 1

Przepisy ogólne

- § 1.** Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Jastrzębie- Zdrój.
- § 2.** Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o „ustawie” rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.). 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 80dm³/mieszkańca*dobę oraz 2,4 m³/mieszkańca*miesiąc a także pod odpowiednim ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym) , zgodnym w szczególności z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1202 z późn. zm.),
 - b) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usługi, w ilości nie mniejszej niż 80dm³/mieszkańca*dobę oraz 2,4 m³/mieszkańca*miesiąc.
 - c) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, z zastrzeżeniem przypadków określonych w art. 8 ust. 1 ustawy
 - 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
 - 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 o stanie i składzie zgodnym z art. 9 – 11 ustawy na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
- 6) przywrócić zaopatrzenie w wodę w przypadku awarii urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa w terminie nie dłuższym niż 48 godzin, licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia awarii.
- 7) przywrócić odprowadzenie ścieków w przypadku awarii urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa w terminie nie dłuższym niż 24 godzin, licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia awarii.
- 8) W przypadku przeprowadzenia planowanych napraw urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa przywrócić zaopatrzenie w wodę w terminie nie dłuższym niż 12 godzin, licząc od momentu wstrzymania zaopatrzenia w wodę.
- 9) W przypadku przeprowadzenia planowanych napraw urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa przywrócić odprowadzenie ścieków w terminie nie dłuższym niż 12 godzin, licząc od momentu wstrzymania odprowadzenia ścieków.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

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

2. Warunkiem zawarcia umowy jest wystąpienie z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy przez osoby, o których mowa w ustawie.
3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinien zawierać:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę), PESEL, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania (siedziby) wnioskodawcy;
 - 2) rodzaj umowy (doprowadzanie wody i odprowadzanie ścieków albo doprowadzanie wody albo odprowadzanie ścieków)
 - 3) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
 - 4) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody;
 - 5) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
 - 6) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał wodę;
 - 7) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

4. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub 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 § 5.3 Regulaminu, a ponadto:
 - 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
 - 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
 - 3) oświadczenie osoby korzystającej z lokalu o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyłącznie w celu zawarcia i wykonywania umowy,
 - 4) 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,
 - 5) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku,
 - 6) wskazanie ilości lokali w budynku wielolokalowym oraz wskazanie ilości osób korzystających z poszczególnych lokali.
5. W terminie 14 dni od dnia złożenia przez wnioskodawcę wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków, z tym zastrzeżeniem, że umowa zostanie zawarta w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.
6. Pozytywny wynik odbioru wykonanego przyłącza potwierdzony podpisanym przez strony protokołem odbioru skutkuje rozpoczęciem obowiązywania wcześniej podpisanej umowy.
7. Umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na czas określony lub nieokreślony. W przypadku, gdy tytuł prawny do nieruchomości do której ma być dostarczana woda (i) lub z której mają być odprowadzane ścieki jest określony, umowa jest zawierana na czas określony.
8. Umowa zawierana jest w lokalu przedsiębiorstwa bądź poza lokalem, przy jednoczesnym udzieleniu odbiorcy usługi informacji, o których mowa w art. 12 i art. 15 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentach (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683 ze zm.).
9. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
10. 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, zgodnych z niniejszym Regulaminem.
- 11.

Rozdział 4

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

§6 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

2. ceny usług niezawartych w taryfach, o których mowa w § 6.1 określa cennik usług dodatkowych, który dostępny jest w siedzibie przedsiębiorstwa i na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

3. Podstawą do ustalenia ilości dostarczonej wody do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, w tym również w układzie równoległym w przypadku rozdziału instalacji na cele przeciwpożarowe, a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych. Wskazania wodomierzy odczytuje przedsiębiorstwo w okresach rozliczeniowych określonych w umowie, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.

4. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wydanych na podstawie art. 27 ust. 1 i 3 ustawy.

5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

6. W przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.

7. W przypadku kradzieży, uszkodzenia wodomierza głównego, zerwania plomb lub innej zawinionej przez odbiorcę niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego, odbiorca będzie zobowiązany do poniesienia kosztów naprawy, wymiany zestawu wodomierzowego lub urządzenia pomiarowego.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§7 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

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

- 1) oznaczenie wnioskodawcy (imię i nazwisko bądź nazwę), wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- 2) określenie wielkości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia,
- 3) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- 4) lokalizacja nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki.
- 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

3. Jeżeli spełnione są techniczne warunki umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w §7.1 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej
4. Warunki, o których mowa w ust. 3, 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, a w przypadku ścieków przemysłowych – 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.
5. Do wniosku, o którym mowa w § 7.1, inwestor ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza mapę w skali 1:500 lub 1:1000 określającą usytuowanie przedmiotowej nieruchomości, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z naniesioną granicą własności tej nieruchomości.
6. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, informuje na piśmie o tym fakcie w terminie 21 dni od otrzymania wniosku osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie wraz z uzasadnieniem. W takim przypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.
7. Przedsiębiorstwo prowadzi rejestr odmów przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz przekazuje go raz do roku Miastu Jastrzębie- Zdrój w terminie do 31 marca za rok poprzedni.
8. Przedsiębiorstwo może określić odrębne warunki budowy przez podmiot ubiegający się o przyłączenie sieci i przyłączy wod.-kan., które sfinansuje podmiot ubiegający się o przyłączenie.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

- § 8** 1. Odbiorca usług ma prawo dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jeżeli:
- 1) istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;
 - 2) w wyniku przyłączenia zostanie zachowany minimalny poziom usług dla odbiorców usług.
2. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego,

2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego, wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),

3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

3. Technicznymi warunkami umożliwiającymi dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych są:

1) usytuowanie w terenie sieci wodociągowych i kanalizacyjnych;

2) zdolność urządzeń wodociągowych do pokrycia zapotrzebowania odbiorcy i urządzeń kanalizacyjnych do oczyszczania ścieków;

3) zainstalowane wodomierze główne.

4. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnić należy:

1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;

2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem, z zachowaniem normatywnego spadku w kierunku spływu;

3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych;

4) zakaz nasadzeń drzew oraz lokalizowania obiektów małej architektury na trasie przyłącza.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 9 1. Inwestor ubiegająca się o przyłączenie, powiadamia pisemnie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na 7 dni roboczych przed planowanym terminem rozpoczęcia robót. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwa wod.-kan. jest dostarczenie oświadczenia o przysługującym wnioskodawcy tytułu prawnym do nieruchomości oraz pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodno-kanalizacyjnym dokumentacji i uzgodnienie sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobu dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroli robót.

Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust.1 do 14 dni po złożeniu kompletnej dokumentacji. Zakres dokumentacji określają warunki przyłączenia.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, umową przyłączeniową oraz uzgodnioną dokumentacją.

3. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy.

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

5. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru końcowego przez podmiot przyłączany, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia jego termin, jednakże nie później niż 14 dni po dacie zgłoszenia.

6. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 9.3 są potwierdzane przez strony w stosownych protokołach.

7. Protokół odbioru końcowego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
 - 2) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza;
 - 3) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (rodzaj, średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - 4) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
 - 5) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
 - 6) ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy dokumentacją a realizacją przyłącza
8. Pozytywny wynik odbioru potwierdzony podpisanym przez strony protokołem odbioru skutkuje obowiązywaniem wcześniej podpisanej przez inwestora umowy.

Rozdział 8

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

§ 10. 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) zapewnić 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,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§11. 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 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

Rozdział 9

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

§ 12 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do informowania odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także do przyjmowania reklamacji, jak również do informowania 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.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i na jego stronie internetowej oraz zawierały 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
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

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

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

§ 14 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za takie usługi, funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności

2. Reklamacja może być zgłaszana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, e-mail, pisemnie itp.).

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 w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

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

§ 16 Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru i daty poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez Komendę Miejską Państwowej Straży Pożarnej. .

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

§ 18 Na podstawie umowy trójstronnej gdzie zawarte są obowiązki stron, pomiędzy: przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, Miastem Jastrzębie-Zdrój i jednostką straży pożarnej, należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo obciąża Miasto-Jastrzębie-Zdrój.