

Projekt

z dnia 18 czerwca 2018 r.

Zatwierdzony przez

**UCHWAŁA NR
RADY MIEJSKIEJ BRZEGU**

z dnia 2018 r.

w sprawie przyjęcia projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brzeg”

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 08 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, Dz. U. z 2018 r. poz. 1000) oraz art. 19 ustawy z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328, Dz. U. z 2017 r. poz. 1566, poz. 2180, Dz. U. z 2018 r. poz. 650) w związku z art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180) **Rada Miejska Brzegu**

uchwała, co następuje

- § 1. Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brzeg” (zwany dalej „projektem regulaminu”), stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.
- § 2. Projekt regulaminu przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie we Wrocławiu.
- § 3. Zawiadamia się Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Brzegu Sp. z o.o. o przekazaniu projektu regulaminu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.
- § 4. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącej Rady Miejskiej Brzegu.
- § 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

BURMISTRZ
[Signature]
Jerzy Wrębiak

BRAK ZASTRZEŻEŃ
FORMALNO-PRAWNYCH

[Signature]
Natalia Poloczka
Włóka przydół

Z-ca Burmistrza

[Signature]
Bartłomiej Kostrzewa

INSPEKTOR

[Signature]
Zbigniew Sobczuk

KIEROWNIK BIURA

[Signature]
Lucyna Mielczarek

UZASADNIENIE

Zgodnie z treścią art. 8 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180):

1. W terminie 6 miesięcy od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne opracowują i przedstawiają radom gmin projekty regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

2. W terminie 2 miesięcy od dnia przedstawienia przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne projektów regulaminów, o których mowa w ust. 1, rady gmin po dokonaniu ich analizy przekazują do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w art. 27a ust. 1 ustawy zmienianej w art. 1, projekt nowego regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na podstawie przepisów ustawy zmienianej w art. 1 w brzmieniu nadanym niniejszą ustawą.

W świetle art. 19 ust 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2017r. poz. 328 , poz. 1566, poz. 2180, Dz. U. z 2018 r. poz. 650) Rada gminy na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o powyższym Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Brzegu. Zgodnie z art. 27a ww. ustawy organem regulacyjnym jest dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

Zgodnie z art. 19 ust. 5 tej ustawy, Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, w tym:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 2) warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług;
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach;
- 4) warunki przyłączania do sieci;
- 5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
- 6) sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza;
- 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków;
- 8) standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków;
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Brzegu Sp. z o.o. w terminie określonym ustawą przedłożyło Radzie Miejskiej Brzegu projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brzeg zawierający wszystkie niezbędne elementy określone w.w. przepisami.

Z uwagi na powyższe podjęcie przedmiotowej uchwały jest zasadne.

Z-ca Burmistrza

Bartłomiej Kostrzewa

INSPEKTOR

Zbigniew Sobczuk

KIEROWNIK BIURA

Lucyna Malczarek

BURMISTRZ

Jerzy Wrębiak

Załącznik do uchwały Nr
Rady Miejskiej Brzegu
z dnia 18 czerwca 2018 r.

**„Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brzeg”
(PROJEKT)**

Spis treści

Rozdział I. Postanowienia ogólne	str.2
Rozdział II Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków	str.2
Rozdział III Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług	str.3
Rozdział IV Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalonych w taryfach	str.3
Rozdział V Warunki przyłączenia do sieci	str.4
Rozdział VI Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych	str.5
Rozdział VII Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza	str.6
Rozdział VIII Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków	str.7
Rozdział IX Standardy obsługi Odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków	str.7
Rozdział X Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe	str.9

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brzeg.
2. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków zwany dalej „regulaminem” określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa oraz Odbiorcy Usług w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.

§ 2

Ileć w regulaminie jest mowa o:

- a) ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r., poz. 328 t.j. z późn. zm.),
- b) rozporządzeniu - należy przez to rozumieć Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 poz. 472),
- c) Przedsiębiorstwie rozumie się przez to Przedsiębiorstwo w rozumieniu ustawy,
- d) umowie – umowa o zapatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków do sieci kanalizacyjnej, zawarta w formie pisemnej między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą,
- e) odbiorze częściowym - należy przez to rozumieć zespół czynności, których celem jest stwierdzenie prawidłowego wykonania robót ulegających zakryciu,
- f) odbiorze końcowym - należy przez to rozumieć zespół czynności, polegających na sprawdzeniu zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną,
- g) okresie obrachunkowym - należy przez to rozumieć przyjęty w umowie okres dokonywania rozliczeń za dostarczaną wodę i/lub odprowadzone ścieki.

Rozdział II

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

§ 3

Przedsiębiorstwo ma obowiązek :

1. Na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę, dostarczyć Odbiorcy wodę o odpowiednim ciśnieniu, nie niższym niż 0,25 MPa, mierzonym na przyłączach wodociągowych będących w eksploatacji Przedsiębiorstwa i jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
2. Przyjąć do sieci kanalizacyjnej ścieki o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa i umową o odprowadzanie ścieków.
3. Zapewnić prawidłową eksploatację sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz wodomierza głównego będących w eksploatacji Przedsiębiorstwa oraz dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw.
4. Prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody i jakości odprowadzanych ścieków.
5. Informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy i na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

6. Wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną.
7. 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.
8. W swojej siedzibie udostępnić wszystkim zainteresowanym:
 - a) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
 - b) tekst jednolity Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie gminy,
 - c) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - d) tekst jednolity ustawy wraz ze wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§ 4

1. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
3. Przedsiębiorstwo 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.
4. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym Odbiorcą z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

Rozdział IV

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

§ 5 Zasady rozliczeń dokonuje się w oparciu o przepisy ustawy i rozporządzenia.

1. Odczyt wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego następuje w okresach określonych w umowie oraz w przypadkach określonych w rozporządzeniu w § 17 ust.3. Odczytu dokonuje upoważniony pracownik.
2. Kwotę należności Przedsiębiorstwa oraz warunki zapłaty określa wystawiona przez Przedsiębiorstwo faktura wystawiana za każdy okres obrachunkowy.
3. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, niesprawności bądź uszkodzenia wodomierza zawinione przez Odbiorcę, rozliczenie nastąpi na zasadach określonych w rozporządzeniu w § 18 ust.1.
4. W przypadku okoliczności, o których mowa w ust. 3. Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo tzn. kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem zgodnie z zakładowym cennikiem usług dostępnym na stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz w jego siedzibie.

Rozdział V Warunki przyłączenia do sieci

- § 6 Warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej wydawane są na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie i powinny zawierać:
- a) miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego,
 - b) ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
 - c) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - d) wykaz dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci,
 - e) okres ważności wydanych warunków technicznych przyłączenia,
 - f) sposób włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.
- § 7 Wniosek, o którym mowa w § 6 zawiera:
- a) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy i adres do korespondencji,
 - b) adres nieruchomości z podaniem numeru działki, która ma być przyłączona,
 - c) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - d) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.
- § 8 Do wniosku należy dołączyć mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
- § 9 Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 60 dni.
- § 10 W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci Przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.
- § 11 Warunki techniczne przyłączenia do sieci ważne są trzy lata.
- § 12 Przy braku technicznych możliwości zapewnienia dostawy wody lub odbioru ścieków Przedsiębiorstwo, na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, określi odrębne techniczne warunki budowy lub modernizacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych. Warunki te stanowią podstawę do opracowania projektu.
- § 13 W przypadku określonym w § 12, Przedsiębiorstwo i osoba ubiegająca się o przyłączenie, przed wydaniem warunków budowy lub modernizacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, są zobowiązane do zawarcia umowy - zwanej dalej umową o przyłączenie - regulującej tryb i zasady przejęcia przez Przedsiębiorstwo urządzeń wybudowanych przez przyszłego Odbiorcę ze środków własnych.
- § 14 Umowę o przyłączenie należy zawrzeć w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- § 15 Odpłatne przejęcie polega na przeniesieniu na Przedsiębiorstwo prawa własności urządzenia. Możliwe jest korzystanie z urządzeń na podstawie umowy cywilnoprawnej zawartej

- z właścicielem urządzenia.
- § 16 Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo jest wcześniejsze uzgodnienie z przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci.
- § 17 O terminie przystąpienia do robót budowlanych Inwestor jest zobowiązany powiadomić Przedsiębiorstwo pisemnie na co najmniej 7 dni roboczych przed ich rozpoczęciem.
- § 18 Koszty przyłączenia ponoszone są przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci za wyjątkiem włączenia do sieci, które nieodpłatnie wykonuje Przedsiębiorstwo.
- § 19 Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej oraz zainstalowanie wodomierza bądź włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo po spełnieniu następujących warunków:
- a) dokonano odbioru technicznego przyłącza - etapu I lub etap II,
 - b) zawarta została umowa.
- § 20 Realizacja włączenia następuje do 7 dni roboczych po spełnieniu warunków, o których mowa w § 19.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

- § 21 Warunki techniczne wydawane są potencjalnym Odbiorcom, których nieruchomości przylegają bezpośrednio do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i zgodnie z art. 15 ustawy z zastrzeżeniem wynikającym z zapisów § 22.
- § 22 Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
- § 23 W przypadku, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plany rozwoju ujęte w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, mogą oni wybudować urządzenia na własny koszt w porozumieniu z Przedsiębiorstwem na zasadach określonych w § 12-15.
- § 24 Potencjalni Odbiorcy mogą uzyskać informacje o dostępności usług:
1. w Urzędzie Miasta Brzeg, który udostępnia wgląd w:
 - a) Studium Uwarunkowań i Kierunków Zagospodarowania Przestrzennego Miasta Brzeg,
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) Regulamin,
 - d) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
 2. w Przedsiębiorstwie, które udostępnia wgląd w:
 - a) mapy i dokumentację techniczną eksploatowanej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
 - b) plany inwestycyjne eksploatowanej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
 - c) Regulamin.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

- § 25 Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych dwuetapowo.
- § 26 Etap I – odbiór robót ulegających zakryciu (przed zasypaniem).
1. Po otrzymaniu powiadomienia o przystąpieniu do robót budowlanych o których mowa w § 17, Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru robót ulegających zakryciu i po stwierdzeniu prawidłowości ich wykonania, wystawia protokół odbioru częściowego.
 2. Osoba ubiegająca się o przyłączenie ma obowiązek w terminie do 14 dni od dnia otrzymania protokołu częściowego, wystąpić z pisemnym wnioskiem o zwarcie umowy lub wystąpić z wnioskiem o odbiór końcowy.
- § 27 Etap II – odbiór końcowy
1. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru końcowego na wniosek Odbiorcy/osoby ubiegającej się o przyłączenie lub wykonawcy robót.
 2. Do wniosku o którym mowa wyżej należy dołączyć:
 - a) inwentaryzację powykonawczą,
 - b) badanie bakteriologiczne wody (w przypadku przyłącza wodociągowego),
 - c) kopię protokołu odbioru częściowego.
 3. Ponadto Przedsiębiorstwo może żądać dołączenia do wniosku:
 - a) dokumentacji powykonawczej z naniesionymi zmianami,
 - b) dokumentu potwierdzającego zgłoszenie wykonania przyłącza zgodnie z art.30 ust.1 ustawy Prawo Budowlane.
 4. W przypadku gdy przyłączy zostało wykonane z pominięciem etapu I odbioru Przedsiębiorstwo może:
 - a) żądać odkrycia wykonanego przyłącza lub
 - b) dokonać inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego na koszt osoby ubiegającej się o przyłączenie.
 5. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru robót i po stwierdzeniu prawidłowości ich wykonania, wystawia protokół odbioru końcowego.
- § 28 Osoba ubiegająca się o przyłączenie powinna po otrzymaniu protokołu odbioru końcowego, wystąpić z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

Rozdział VIII

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

- § 29 Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków wynikających z planowanych prac konserwacyjno – remontowych co najmniej 2 dni robocze przed ich planowanym terminem, a gdyby przerwy te miały trwać ponad 12 godzin na 4 dni przed planowanym terminem.
- § 30 Przedsiębiorstwo uruchamia zastępcze punkty poboru wody i informuje Odbiorców o ich usytuowaniu w sposób zwyczajowo przyjęty w przypadku wystąpienia przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin wynikłej z przyczyn, o których mowa w § 29 oraz z powodu awarii.

- § 31 O przerwach w świadczeniu usług, spowodowanych przyczynami innymi niż wymienione w § 29, Przedsiębiorstwo powiadamia niezwłocznie Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, w tym przez lokalne stacje radiowe.
- § 32 Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności jeśli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców.
- § 33 Jeżeli istnieje zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego, na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne normy, Przedsiębiorstwo ma prawo nakazać zastosowanie niezbędnych urządzeń podczyszczających.

Rozdział IX

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

- § 34 Przedsiębiorstwo zapewnia obsługę mieszkańców w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
- § 35 Przedsiębiorstwo przyjmuje zgłoszenia awarii przez całą dobę.
- § 36 Odbiorca ma prawo do:
- a) należytego poziomu obsługi w sprawach zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków wg powszechnie przyjętych standardów w zakresie obsługi klienta,
 - b) uzyskiwania od Przedsiębiorstwa wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
 - c) zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi na warunkach określonych w umowie,
 - d) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków, przekazywanych z wyprzedzeniem bezpośrednio lub za pośrednictwem ogłoszeń w lokalnej prasie, mediach lub na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.
- § 37
1. Odbiorca ma prawo składać do Przedsiębiorstwa reklamacje dotyczące świadczonych usług. Reklamacje mogą być zgłaszane osobiście, pisemnie, pocztą elektroniczną lub faksem.
 2. Zgłoszenie naruszenia ciągłości, jakości i ciśnienia dostarczanej wody, powinno być dokonane niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo. Zgłoszenie będzie traktowane jak reklamacja.
 3. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury.
- § 38 Postępowanie reklamacyjne
1. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy, adres,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) numer i datę umowy jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę,
 - e) podpis Odbiorcy usług.

2. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
 3. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego Odbiorcy, Odbiorca obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie powyższego obowiązku przez Odbiorcę wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
 4. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług wyraża na to zgodę.
 5. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub w części wymaga od Przedsiębiorstwa uzasadnienia.
 6. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego reklamacja zostanie uwzględniona, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Odbiorca pokrywa koszty opinii metrologicznej oraz koszty związane z montażem, demontażem i transportem wodomierza.
 7. Reklamacje dotyczące parametrów wody dostarczonej przez Przedsiębiorstwo powinny być zgłaszane niezwłocznie nie później niż w terminie 7 dni od daty wystąpienia zakłócenia.
 8. Parametry wody sprawdzane są na przyłączy wodociągowym i/lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.
 9. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo obniżenia parametrów dostarczanej wody z przyczyn, za które odpowiada Przedsiębiorstwo, uwzględnienie reklamacji następuje w formie udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości określonej w umowie.
 10. Bonifikata przysługuje za okres dostarczenia wody o obniżonych parametrach. Bonifikata jest udzielana w przypadku, gdy obniżenie parametrów wody zostanie potwierdzone badaniem. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może udzielić bonifikaty bez konieczności przeprowadzenia badań potwierdzających obniżenie parametrów wody.
- § 39 Przedsiębiorstwo odpowiada na pisma składane w sprawach niewymienionych w Regulaminie w terminach :
- a) zapytania otrzymanego telefonicznie lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych zwrotnym kanałem informacyjnym,
 - b) wystąpienia na piśmie, w tym faksem - w terminie 14 dni od wpłynięcia, w tej samej formie, chyba że odbiorca wyraźnie dopuścił udzielenie odpowiedzi w formie określonej w pkt. a),
 - c) w żadnym wypadku powyższe terminy nie mogą przekroczyć 30 dni.
- § 40 Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności; adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikające z zaniedbania tego obowiązku. Pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

Rozdział X
Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

- § 41 Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są jednostki straży pożarnej.
- § 42 Pobór wody z sieci na cele przeciwpożarowe dokonywany jest z hydrantów oraz innych miejsc uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.
- § 43 Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe, jak i inne cele wymienione w art. 22 ustawy zawierana jest przez Przedsiębiorstwo z Gminą Brzeg.
- § 44 Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są zgodnie z w/w umową.
- § 45 Zabezpieczenie potrzeb przeciwpożarowych na terenie nieruchomości należy do właściciela lub zarządcy na podstawie odrębnych przepisów.

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak
Jerzy Wrębiak

Z-ca Burmistrza
Bartłomiej Kostrzewa
Bartłomiej Kostrzewa

INSPEKTOR
Zbigniew Sobczuk
Zbigniew Sobczuk

KIEROWNIK BIURA
Lucyna Mielczarek
Lucyna Mielczarek