

# REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA OBSZARZE MIASTA JASTRZĘBIE-ZDRÓJ

Załącznik do uchwały nr XV.99.2019 Rady Miasta Jastrzębie-Zdrój z dnia 26 września 2019 r. późn. zm.

## 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 2001 r. 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 80dm<sup>3</sup>/mieszkańca\*dobę oraz 2,4 m<sup>3</sup>/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 usług, w ilości nie mniejszej niż 80 dm<sup>3</sup>/mieszkańca\*dobę oraz 2,4 m<sup>3</sup>/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 należytą 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 przeznaczanej 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 odprowadzania 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 odprowadzania 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 bezodpornego 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 podpisaniem 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.

## 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 rozdziu 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 PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

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

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 poza informacjami, wynikającymi z art. 19a ust. 4 ustawy zawiera:

1) dane umożliwiające kontakt z wnioskodawcą: nr telefonu, adres poczty elektronicznej;

2) w przypadku wystąpienia pełnomocnika w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie - jego dane oraz pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika;

3) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;

4) sposób odbioru warunków przyłączenia do sieci.

3. Po pisemnym potwierdzeniu daty złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

4. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o terminie i zakresie uzupełnienia wniosku. Jeżeli zwłoka w uzupełnieniu braków formalnych wniosku wyniesie więcej niż trzy miesiące od upływu terminu do uzupełnienia wniosku, przedsiębiorstwo wyda odmowę wydania warunków przyłączenia do sieci. Odmowa wydania warunków przyłączenia nie pozbawia ubiegającego się o przyłączenie złożenia nowego wniosku w tym zakresie.

5. Warunki, o których mowa w ust. 4, określają:

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) sposób budowy oraz parametry techniczne przyłącza wodociągowo-kanalizacyjnego;
  - 5) okres ważności;
  - 6) załącznik graficzny.
6. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, informuje o tym fakcie podmiot ubiegający się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.
7. W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia usług, istnieje możliwość rozbudowy sieci wod.-kan. przez Inwestora na jego wniosek zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia i stosowną dokumentacją. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokona zakupu w/w sieci na zasadach określonych w uzgodnionej przez strony umowie.

## 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 urzędzeń wodociągowych lub urzędzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
  - 2) możliwości technicznych urzędzeń 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 źródła wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),
  - 3) posiadania tytułu prawnego do takich urzędzeń wodociągowych lub urzędzeń 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 urzędzeń wodociągowych do pokrycia zapotrzebowania odbiorcy i urzędzeń kanalizacyjnych do oczyszczania ścieków;
  - 3) zainstalowane wodomierze główne.
4. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnij należy:
- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
  - 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem, z zachowaniem normatywnego spadku w kierunku sptywu;
  - 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. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan, celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
3. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.
4. Warunkiem przyjęcia przez przedsiębiorstwo zgłoszenia odbioru przyłącza jest dostarczenie oświadczenia o przystępującym wnioskodawcy tytułu prawnego do nieruchomości oraz pozytywnej oceny planu sytuacyjnego.
5. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
6. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.
7. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 9.3 są potwierdzane przez strony w stosownych protokołach.
8. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać:
- 1) datę odbioru;
  - 2) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza;
  - 3) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, rodzaj materiału, długość);
  - 4) skład i podpisy przedstawicieli stron dokonującej odbioru;
  - 5) ewentualne uwagi dotyczące odbioru.
9. Pozytywny wynik odbioru potwierdzony podpisaniem przez strony protokołem odbioru skutkuje obowiązywaniem wcześniej podpisanych przez strony umów.

## ROZDZIAŁ 8. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPWIEDNIICH 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 ZAŁĄTWIANIA 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 wykonanymi na podstawie ustawy,
  - 2) informacja dotycząca:
    - 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 spraw 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) informację co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
  4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia 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 PRZECIWOPOŻAROWE

- § 15. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostarczana z urzędzeń 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.