

UCHWAŁA Nr IV/25/2019
Rady Miejskiej w Pasymiu
z dnia 23 stycznia 2019r.

w sprawie: przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Pasym”.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3 ustawy 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.) po pozytywnym zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Białymstoku, projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, Rada Miejska w Pasymiu uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie gminy Pasym” stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Pasym.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miejskiej
Andrzej Kozikowski

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków rada gminy na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odbieraniu ścieków opracowanego przez Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Pasym Sp. z o.o., przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który przekazuje do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o powyższym Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Pasym Sp. z o. o. Zgodnie z art.27a ww. ustawy organem regulacyjnym jest dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. W przygotowanym zgodnie z art. 19 ust. 5 przez Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Pasym Sp. z o. o. „Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującym na terenie Gminy Pasym”, stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały, zawarto wymagane ustawą prawa i obowiązki Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Pasym Sp. z o.o. tj. minimalny poziom usług świadczonych w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług, sposób rozliczeń w oparciu o oceny i stawki opłat ustalone w taryfach, warunki przyłączania do sieci, warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza, sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, standardy obsługi odbiorców, warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Postanowieniem znak: BI.RET.070.929.2018.KO z dnia 11.01.2019 r. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Białymstoku zaopiniował pozytywnie przedłożony projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Pasym”, stanowiący Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr II/9/2018 Rady Miejskiej w Pasymiu z dnia 14 grudnia 2018 r. w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Pasym” wraz z załączoną uchwałą .

Zgodnie z art. 19 ust. 3 ww. ustawy rada gminy uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Z uwagi na powyższe podjęcie przedmiotowej uchwały jest zasadne.

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
OBOWIĄZUJĄCY NA TERENIE GMINY PASYM
(zwany dalej „Regulaminem”)**

**Rozdział 1
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Pasym oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Pasym z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2018 poz.1152 z późn. zm.).
2. Stosowane w niniejszym regulaminie określenia są zgodne z definicjami zawartymi w art. 2 ustawy 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.).

**Rozdział 2
MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3

1. W zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcom usług wodę z sieci wodociągowej i odprowadzać od odbiorców usług ścieki na podstawie pisemnej umowy zawartej w oparciu o właściwe przepisy prawa, w szczególności ustawy i regulaminu;
- 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnymi z właściwymi przepisami techniczno – budowlanymi, przy czym ciśnienie na zaworze za wodomierzem głównym wynosić powinno minimum 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,5 MPa (5 barów), a ilość wody dostarczanej do danego odbiorcy usług powinna wynosić minimum 0,3 m³ na dobę oraz rocznie 110 m³, a w przypadku, kiedy odbiorcą usług jest zarządca lub właściciel budynków wielolokalowych minimum 0,3 m³ na dobę na każdy lokal;
- 3) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę oraz rocznie 110 m³
- 4) zapewnić dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach określonych Rozporządzeniem Ministra Zdrowia wydanym na podstawie art. 13 ustawy.

W szczególności, woda jest bezpieczna dla zdrowia ludzkiego, jeżeli jest wolna od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie ma agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia podstawowe wymagania mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do rozporządzenia oraz podstawowe wymagania chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia;

5) zapewnić dostawę wody oraz odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych w sposób ciągły i niezawodny, z zastrzeżeniem przypadków określonych Rozdziale 8 niniejszego Regulaminu,

6) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi a także regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz przestrzegania warunków ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych;

7) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie posiadanych przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;

8) do budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;

9) do zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

§ 4

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do regularnego informowania Burmistrza Miasta Pasym o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Rozdział 3

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 5

Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

§ 6

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 7

Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 8

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia prawidłowo wypełnionego wniosku o zawarcie umowy. Złożenie wniosku o zawarcie umowy jest dopuszczalne po uprzednim pozytywnym odbiorze końcowym wybudowanego przyłącza.

§ 9

Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

Rozdział 4 **SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONYCH** **W TARYFACH**

§ 10

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 11

Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 12

1. Zmiana taryf, w tym wysokości rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług wymaga podania taryf do wiadomości publicznej, zgodnie z przepisami ustawy.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa wodnego Wody Polskie, Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Pasym, nie wymaga odrębnego indywidualnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę o ile w treści umowy brak jest cen z aktualnie obowiązującej taryfy.

§ 13

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest faktura wystawiana przez dostawcę. Termin zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki nie może być krótszy niż 14 dni od daty wysłania faktury lub jej dostarczenia w inny sposób.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.
3. W razie uwzględnienia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgłoszonej reklamacji ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszłych należności lub na wniosek o odbiorcy usług, jest mu zwracana w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

4. W przypadku braku możliwości odczytu przyrządów pomiarowych, z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, faktura jest wystawiana w terminie przypadającym na odczyt według zasad określonych w umowie.

Rozdział 5

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 14

Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) w przypadku osób prawnych odpis właściwego rejestru wskazującego na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakość odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 7) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
- 8) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 15

Do wniosku, o którym mowa w § 14, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci jest zobowiązana załączyć aktualną mapę sytuacyjno – wysokościową wraz z naniesionym szkicem budynku, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w § 14 względem istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu w 2 egzemplarzach (oryginał i kopia), w skali 1:500 lub 1:1000.

§ 16

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 14 i § 15 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej”. W przypadkach szczególnie skomplikowanych termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni, o czym należy powiadomić wnioskodawcę (wnioskodawców).
2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:
 - 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
 - 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;

- 3) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 4) zawierać informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza;
- 5) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie dłuższy niż 2 lata;

3. Dokument, o którym mowa w ust.1 może określać:

- 1) parametry techniczne przyłącza;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego;

4. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, do pisemnego poinformowania o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie wraz z uzasadnieniem wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

§ 17

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w Regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne prowadzi rejestr odmów przyłączenia nieruchomości do sieci.
3. Rejestr odmów jest przekazywany przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne raz w roku do wiadomości gminy Pasym.

§ 18

Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i kanalizacyjnym.

Rozdział 6 TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNYCH

§ 19

Poziom dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

Rozdział 7

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 20

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” oraz projektem przyłącza.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 21

1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 10 dni roboczych od dnia pisemnego zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 20 ust.2 są potwierdzone przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 22

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - a) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;
 - b) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - b) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
 - c) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza.
3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa oraz inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wybudowanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, a także protokoły kolizji nowo wybudowanych przyłączy z innym uzbrojeniem podziemnym.

Rozdział 8

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 23

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowy przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej jednego dnia przed planowanymi przerwami lub ograniczeniami.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 8 godzin.
3. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 24

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

§ 25

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Powyższe nie wpływa na zasady odpowiedzialności przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

Rozdział 9 **STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA** **REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH** **W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU** **ŚCIEKÓW**

§ 26

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków;
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przełożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie bez zbędnej zwłoki, jednak nie dłużej niż w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust.2.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3 informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenie odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

§ 27

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer umowy;
- 5) podpis odbiorcy usług;
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
5. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

§ 28

1. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Pasym taryfy cen i stawek opłat;
 - 2) tekst jednolity Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Pasym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust.1 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania aktualnie obowiązującej taryfy.

Rozdział 10

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 29

Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 30

Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych można pobierać zgodnie z obowiązującymi taryfami.

§ 31

Zgodnie z przepisami ustawy należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obciąża Gminę Pasym.