



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA PODLASKIEGO

Białystok, dnia 16 listopada 2021 r.

Poz. 4372

UCHWAŁA NR XLI/423/2021 RADY MIEJSKIEJ W AUGUSTOWIE

z dnia 10 listopada 2021 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372, poz. 1834) oraz art. 19 ust. 3 i ust. 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Augustów” w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Uchwałę w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Augustów uwzględniającą uwagi Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku wraz z opinią przekazuje się Wojewodzie Podlaskiemu.

§ 3. Traci moc uchwała nr VII/75/19 Rady Miejskiej w Augustowie z dnia 14 marca 2019 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 4. Wykonanie niniejszej uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Augustowa.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Podlaskiego.

Przewodnicząca Rady Miejskiej w Augustowie
Alicja Dobrowolska

Załącznik do uchwały Nr XLI/423/2021
Rady Miejskiej w Augustowie
z dnia 10 listopada 2021 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Miasta Augustów.

§ 2.1. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

2. Użytych w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

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

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

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) dostarczenia odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, w ilości co najmniej 0,1 metra sześciennego na mieszkańca na dobę (36,5 m³ rocznie) i pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,
 - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym Regulaminem,
- 3) odbierać od odbiorcy usług ścieki w ilości co najmniej 0,1 metra sześciennego na mieszkańca na dobę (36,5 m³ rocznie) na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym Regulaminem,
- 4) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 5) instalować, po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy na dostawę wody oraz utrzymywać wodomierz główny,
- 6) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 7) prowadzić regularną kontrolę oraz dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne,
- 8) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 9) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,

- 10) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

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

- 1) wstępu osób reprezentujących przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 Ustawy,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora planu sytuacyjnego stwierdzającego wykonanie nowego obiektu zgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

§ 5. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody wskazanych w Rozdziale VIII;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale IX.

§ 6. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) umożliwić realizację uprawnień, o których mowa w art. 7 Ustawy, osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia;
- 2) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym uszkodzenia i zaborze plomb;
- 3) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilości pobieranej wody i/lub odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- 4) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym z przedsiębiorstwem, w tym, nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa i/lub kanalizacyjna;
- 5) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczania należności z tytułu odprowadzania ścieków.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 7.1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę na pisemny wniosek przyszłego odbiorcy posiadającego tytuł prawny do nieruchomości, albo korzystającego z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje zainteresowane podmioty 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. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).

§ 8.1. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

§ 9.1. Umowa, o której mowa w § 7 może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.

2. Umowa, o której mowa w § 7 wygasa w przypadku:

- a) śmierci odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
- b) utraty przez odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości,
- c) utraty przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

3. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

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

2. Taryfa podawana jest do wiadomości publicznej poprzez jej publikację w Biuletynie Informacji Publicznej PGW Wody Polskie, Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Miasta Augustów oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Wprowadzenie taryfy nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług.

3. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 7 ust. 1, jako równą ilości *wody* pobranej lub określonej w umowie.

4. Obowiązujące okresy rozliczeniowe usług określone są w umowie.

5. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

6. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 11.1. 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, poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust. 4 Ustawy może zawierać:

- 1) numer telefonu;
- 2) adres poczty elektronicznej;
- 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
- 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub odprowadzania ścieków;
- 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika;

3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 i 2 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć oświadczenie o posiadanym tytule prawnym do nieruchomości albo o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, której dotyczy wniosek;

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu rozpoznania wniosku, o którym mowa w ust. 1 i wydaje bądź odmawia wydania warunków przyłączenia, w terminach określonych w Ustawie.

5. Warunki, o których mowa w ust. 4, powinny co najmniej określać:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
- 2) wymagania i parametry wynikające z możliwości technicznych prowadzenia usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków, oraz obowiązujących norm i przepisów techniczno – budowlanych;
- 3) okres ważności wydanych warunków przyłączenia;
- 4) załącznik graficzny;

6. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem w terminie określonym w Ustawie. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

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

8. Warunki techniczne przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 12.1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić dostępu do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych:

- a) jeżeli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków,
- b) jeżeli nie są spełnione warunki przyłączenia do sieci określone w Regulaminie.

3. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi dostępu do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych zgodnie z ust. 2, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

§ 13.1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych:

- a) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy od 32 mm do 110 mm;
- b) w miejscu włączenia do sieci wmontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną;
- c) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
- d) przyłącza kanalizacyjne grawitacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy od 160 mm do 200 mm;
- e) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą przydomowych przepompowni ścieków.

2. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnić:

- a) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
- b) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu;
- c) dojazd i dostęp do studni wodomierzowej lub pomieszczenia, w którym zamontowany jest wodomierz oraz studni rewizyjnej na przyłączy kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 14.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz planem sytuacyjnym.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.

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

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1333 z późn. zm.), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

5. Przedsiębiorstwo nie może odmówić odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego wykonanego zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo, ani warunkować jego przeprowadzenia uzyskaniem pozwolenia na budowę albo dokonaniem zgłoszenia robót budowlanych, jeżeli nie są one wymagane przepisami ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane.

Rozdział 8.**SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

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

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 16.1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i/lub 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.

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

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

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

§ 18. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, zasadach przyjmowania reklamacji, o warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania odpowiednich dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów, jak również o występujących zakłóceniach w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków i awariach urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

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

- a) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- b) dane umożliwiające kontakt,
- c) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji, były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 20.1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacja może być składana w formie pisemnej lub elektronicznej.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki.
4. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

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

§ 22. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Gminie Miasto Augustów.