

**UCHWAŁA NR
RADY MIASTA RACIBÓRZ**

z dnia 2020 r.

**w sprawie opracowania i przekazania projektu regulaminu dostarczania wody
i odprowadzania ścieków do zaopiniowania**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 713) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz.1437 z późn. zm.)

**Rada Miasta Racibórz
uchwala, co następuje:**

§ 1. 1. Ustala się treść projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Racibórz zgodnie z załącznikiem do niniejszej uchwały.

2. Postanawia się przekazać projekt regulaminu, o którym mowa w ust. 1 organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie do zaopiniowania, zawiadamiając o tym Wodociągi Raciborskie Sp. z o.o. w Raciborzu.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Racibórz.

§ 3. Traci moc Uchwała Nr XIV/221/2020 Rady Miasta Racibórz z dnia 29 stycznia 2020 r. w sprawie opracowania i przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków do zaopiniowania.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik do uchwały Nr

Rady Miasta Racibórz

z dnia.....2020 r.

Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1. Informacje ogólne

§ 1. 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych oraz odbiorców usług.

2. Niniejszy Regulamin dotyczy zasad zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, które są realizowane na terenie Gminy Racibórz.

§ 2. 1. Wyjaśnienie skrótów użytych w treści Regulaminu:

- 1) „Ustawa” – oznacza ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2019 r., poz. 1437 z późn.zm.),
- 2) „Odbiorca” – oznacza odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 Ustawy,
- 3) „Przedsiębiorstwo” – oznacza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 Ustawy.

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, które 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. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości w ilości ustalonej w umowie zawartej z Odbiorcą, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę. W umowie możliwe jest odstępnie od ustalenia minimalnego ciśnienia wody jeżeli w wydanych warunkach przyłączenia do sieci zalecono Odbiorcy wyposażenie wewnętrznej instalacji wodociągowej nieruchomości w urządzenie do lokalnego podnoszenia ciśnienia,
- 2) zapewnienia jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach szczegółowo określonych w rozporządzeniu 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 potencjalnie zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalnie zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie ma agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia podstawowe wymagania mikrobiologiczne określone w wyżej opisanym rozporządzeniu oraz podstawowe wymagania chemiczne również określone w wyżej opisanym rozporządzeniu,
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,

- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez Przedsiębiorstwo przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych,
- 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
- 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego,
- 7) przywrócenie zaopatrzenia w wodę w przypadku awarii urządzeń wodociągowych Przedsiębiorstwa w terminie nie dłuższym niż 48 godzin, licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia awarii,
- 8) przywrócenie odprowadzenie ścieków w przypadku awarii urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa w terminie nie dłuższym niż 24 godzin, licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia awarii,
- 9) przywrócenie zaopatrzenia w wodę w terminie nie dłuższym niż 12 godzin, licząc od momentu wstrzymania zaopatrzenia w wodę w przypadku przeprowadzenia planowanych napraw urządzeń wodociągowych Przedsiębiorstwa,
- 10) przywrócenie odprowadzania ścieków w terminie nie dłuższym niż 12 godzin, licząc od momentu wstrzymania odprowadzenia ścieków w przypadku przeprowadzenia planowanych napraw urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa.

2. Poziom świadczonych usług, za które Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

Rozdział 3.

Tryb i warunki zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawieranej pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą. Umowa jest zawierana z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Umowa zawierana jest w lokalu Przedsiębiorstwa. Dopuszcza się podpisanie umowy poza lokalem Przedsiębiorstwa, z wyłącznej inicjatywy Przedsiębiorstwa, przy jednoczesnym spełnieniu odpowiednich warunków jakie mogą być wymagane przez właściwe przepisy prawa.

3. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

4. Przedsiębiorstwo zawiera umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczona woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

5. 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.

§ 5. 1. Zawarcie umowy z Odbiorcą następuje po złożeniu przez niego pisemnego wniosku o zawarcie umowy, który powinien zawierać:

- 1) rodzaj świadczonej usługi (doprowadzanie wody i odprowadzanie ścieków albo doprowadzanie wody albo odprowadzanie ścieków),

- 2) oznaczenie Odbiorcy wraz z danymi umożliwiającymi kontakt, oraz numery PESEL i NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą),
- 3) adres nieruchomości, dla której mają być świadczone usługi,
- 4) tytuł prawny do nieruchomości jaki posiada Odbiorca, ze wskazaniem dokumentu potwierdzającego ten tytuł bądź wskazanie, że Odbiorca korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
- 5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
- 6) wskazanie rodzaju odprowadzanych ścieków, jeżeli są inne niż bytowe,
- 7) oświadczenie o prawidłowości i zgodności danych podanych we wniosku ze stanem faktycznym,
- 8) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 9) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 10) zgodę na przetwarzanie danych osobowych Odbiorcy przez Przedsiębiorstwo w celu związanym z zawarciem i realizacją umowy,
- 11) czytelny podpis Odbiorcy lub jego uprawnionego przedstawiciela.

2. Przedsiębiorstwo może zwrócić się o uzupełnienie danych zawartych we wniosku jeżeli będzie to niezbędne do zawarcia umowy.

3. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym. W takim przypadku wymagane jest złożenie pisemnego oświadczenie w tym przedmiocie.

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

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać elementy, o których mowa w § 5 ust. 1 Regulaminu, a ponadto powinien:

- 1) określać osoby korzystające z lokali poprzez podanie imienia, nazwiska i adresu oraz określać tytuły prawne do zajmowanych lokali,
- 2) wskazywać lokal, co do którego wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) zawierać oświadczenie wnioskodawcy o spełnieniu warunków wymaganych przez Ustawę koniecznych do zawarcia umowy,

§ 7. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy w celu jej zawarcia niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

Rozdział 4.

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

§ 8. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa Przedsiębiorstwa, szczegółowo określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę oraz zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości oraz odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków.

2. Podstawę naliczenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych do kanalizacji ścieków stanowią: wskazania wodomierza głównego, wskazania urządzenia pomiarowego, przeciętne normy zużycia wody bądź inne ilości dla określonego punktu poboru ustalone w umowie. W rozliczeniach odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia wody na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszty Odbiorcy, według zasad określonych w warunkach technicznych montażu dodatkowego wodomierza.

3. Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z wysokości tej stawki są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

4. Ceny usług, które nie są ustalone w taryfie, Przedsiębiorstwo ustala w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na jego stronie internetowej.

§ 9. 1. Odczyt wodomierzy następuje w umownych okresach rozliczeniowych. Długość okresu rozliczeniowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż dwanaście miesięcy.

2. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura VAT.

3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę VAT zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury VAT osobom korzystającym z lokali.

§ 10. Przedsiębiorstwo dokonuje na własny koszt montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu ich wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, jeśli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania 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 nieprawidłowego działania wodomierza.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 11. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa Przedsiębiorstwu wniosek o wydanie warunków przyłączenia, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy (imię i nazwisko lub nazwę), wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) adres zamierzonej inwestycji,
- 4) w przypadku osób prawnych - odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,

- 5) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 6) określenie przeznaczenia pobieranej wody,
- 7) wskazanie rodzaju odprowadzanych ścieków (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych wskazanie jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
- 8) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenie,
- 9) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków,
- 10) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, a w przypadku działania przez pełnomocnika również pisemne pełnomocnictwo.

§ 12. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci kanalizacyjnej i/lub wodociągowej, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 11 Regulaminu wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej”.

2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 11 Regulaminu, informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując powody, które uniemożliwiają przyłączenie. W takim przypadku nie wydaje się Warunków technicznych.

3. Warunki techniczne, o których mowa w ust. 1 powinny określać co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz miejsce i sposób zainstalowania wodomierza głównego, a w przypadku, gdy wnioskodawca proponuje pomiar ilości odprowadzanych ścieków inaczej niż na podstawie odczytów ilości pobieranej wody, miejsce i sposób zainstalowania oraz rodzaj urządzenia pomiarowego do mierzenia ilości odprowadzanych ścieków lub też wodomierzy do mierzenia ilości wody, której nie odprowadza się do kanalizacji,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- 4) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 3 lata,
- 5) parametry techniczne przedmiotowego przyłącza i/lub sieci,
- 6) zasady kontroli realizacji i odbioru częściowego oraz końcowego przez Przedsiębiorstwo przedmiotowego przyłącza i/lub sieci.

4. Przedsiębiorstwo prowadzi rejestr odmów przyłączenia do sieci, przekazywany raz do roku do wiadomości Miastu Racibórz oraz organu regulacyjnego w terminie do dnia 31 marca za rok poprzedni.

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

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych

§ 13. 1. Poziom dostępu do usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, jak również techniczne możliwości istniejących urządzeń, ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości oraz posiadanie tytułu prawnego do tych urządzeń przez Przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo udostępnia wszystkim zainteresowanym aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

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

- 1) usytuowanie w terenie sieci wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 2) zapas wydajności urządzeń zamontowanych na powyższych sieciach,
- 3) zdolność urządzeń wodociągowych do pokrycia zapotrzebowania Odbiorcy i urządzeń kanalizacyjnych do oczyszczania ścieków,
- 4) zainstalowane wodomierze główne.

4. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnić należy:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą,
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min. 1,5% w przypadku przyłączy kanalizacyjnych,
- 3) zapewnienie dojazdu i dostępu 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 i/lub sieci

§ 14. 1. W ramach odbioru przyłącza i/lub sieci Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz z uzgodnioną dokumentacją techniczną, jeśli realizacja wymagała jej wykonania.

2. Jeżeli wydane przez Przedsiębiorstwo warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej obejmowały również wybudowanie przez Odbiorcę urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych ze środków własnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przedmiotowego przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

3. Odbiór tzw. prac „zanikających” jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza i/lub innych wybudowanych urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych. Wszelkie odcinki przyłącza i/lub sieci ulegające częściowemu zakryciu należy zgłaszać do odbioru przed ich zasypaniem.

4. Określone w warunkach technicznych próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

§ 15. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez Odbiorcę lub upoważnionego przedstawiciela Odbiorcy, Przedsiębiorstwo sprawdza poprawność przedłożonych informacji wymienionych w art. 16 ust. 1 Regulaminu. W sytuacji, gdy Przedsiębiorstwo zaakceptuje przedłożone dokumenty odbiorowe, uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 7 dni roboczych od daty zgłoszenia.

2. W przypadku braku akceptacji przedłożonych przez Odbiorcę lub upoważnionego przedstawiciela Odbiorcy informacji wymienionych w art. 14 ust. 1 Regulaminu, Przedsiębiorstwo odstępuje od wyznaczenia terminu odbioru końcowego i wzywa Odbiorcę lub jego przedstawiciela do uzupełnienia lub poprawy przedłożonych dokumentów.

3. Wyniki odbiorów i prób, o których mowa w art. 16 ust. 4 Regulaminu są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 16. 1. Zgłoszenie do odbioru technicznego przyłącza i/lub urządzenia wodociągowo-kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące wykonawcę i inwestora,
- 2) lokalizację wykonanego przyłącza i/lub urządzenia wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 3) plan sytuacyjny nieruchomości z naniesionym przebiegiem przyłącza,
- 4) w przypadku odbioru przyłącza wodociągowego wymagane są załączniki: protokół z robót zanikowych, protokół z próby szczelności (dotyczy średnic większych od DN 63),
- 5) inne warunki odbioru wskazane przez inwestora/wykonawcę,
- 6) podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza i/lub urządzenia wodociągowo-kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę Odbiorcy,
- 2) adres do korespondencji Odbiorcy,
- 3) dokładny adres inwestycji,
- 4) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru, (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 5) ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia od sieci a wykonanym przyłączem,
- 6) minimum trzyletni okres gwarancji od daty odbioru przyłącza – udzielony przez wykonawcę,
- 7) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 8) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru.

3. Na żądanie przedstawiciela Przedsiębiorstwa osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci przedstawia atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

Rozdział 8.

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

§ 17. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez Przedsiębiorstwo usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) niezwłocznie poinformować 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 oraz w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) 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.

§ 18. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Terminy publikacji tych informacji zostały określone w § 23 Regulaminu. W przypadku budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w § 17 Regulaminu poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę takich nieruchomości.

Rozdział 9.

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

§ 19. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
- 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji został przedłożony na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania wniosku 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 przeprowadzenia czynności sprawdzających lub dokonania innych ustaleń to terminy wskazane w ust. 2 i 3 ulegają przedłużeniu o okres niezbędny do przeprowadzenia tych czynności. W takim przypadku Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie wnioskodawcę i wskazuje ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 20. Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiedni poziom obsługi klientów poprzez wyodrębnienie stanowisk pracy do spraw obsługi klientów w ramach Biura Obsługi Klientów.

§ 21. 1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za te usługi oraz funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (pisemnie, e-mailem, telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klientów).

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.

5. Rozpatrzenie reklamacji ulega wstrzymaniu w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez Odbiorcę, w przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga zapoznania się ze stanem faktycznym istniejącym na terenie nieruchomości Odbiorcy.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia czynności sprawdzających lub dokonania innych ustaleń to termin rozpatrzenia reklamacji wskazany w ust. 4 ulega przedłużeniu o okres niezbędny do przeprowadzenia tych czynności. W takim przypadku Przedsiębiorstwo przed upływem terminu wskazanego w ust. 4, informuje o tym fakcie Odbiorcę i wskazuje ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji.

7. Sprawy sporne pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą podlegają rozstrzygnięciu w sposób przewidziany w odpowiednich przepisach Ustawy.

§ 22. 1. W siedzibie Przedsiębiorstwa powinny być udostępnione do wglądu wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Miasta Racibórz taryfy cen i stawek opłat,
- 2) aktualny tekst Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Miasta Racibórz,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz i badań jakości wody,
- 4) aktualny tekst Ustawy wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanym na jej podstawie.

2. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 1 poza swoją siedzibą.

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem, co najmniej 72 godzinnym.

2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 i 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

Rozdział 10.

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe oraz postanowienia końcowe

§ 24. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z wyznaczonych przez Przedsiębiorstwo hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa posiadają wyłącznie jednostki Straży Pożarnej

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej.

4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców, jednostka Straży Pożarnej niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości wody pobranej.

5. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe w kwartalnym okresie rozliczeniowym Przedsiębiorstwo obciąża Miasto Racibórz na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

Uzasadnienie

Na podstawie nowelizacji ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków koniecznym stało się zaktualizowanie treści regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Miasta Racibórz.

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków rada gminy przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na podstawie regulaminów opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne, a następnie przekazuje go do zaopiniowania do organu regulacyjnego zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne.

Projekt Regulaminu zatwierdzony Uchwałą Nr XLI/633/2018 Rady Miasta Racibórz z dnia 27 czerwca 2018r., po utrzymaniu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach zawartej w postanowieniu z dnia 27 września 2018 r.(znak: GL.RET.070.4.65.2018.IS.), został poprawiony przez Wodociągi Raciborskie Sp. z o. o., uwzględniając spostrzeżenia organu i złożony w Urzędzie Miasta Racibórz w dniu 06.12.2019r. Mając na uwadze opinię prawną z dnia 07.01.2020r., projekt został ponownie przesłany do organu regulacyjnego, zgodnie z zapisami podjętej Uchwały Nr XIV/221/2020 Rady Miasta Racibórz z dnia 29 stycznia 2020r. Organ regulacyjny umorzył postępowanie decyzją z dnia 20 lutego 2020r. (znak: GL.RZT.070.4.65.2018.ES.), powołując się na wydaną wcześniej opinię z dnia 27 września 2018 r. Poprawiony regulamin został przedstawiony i uchwalony przez Radę Miasta Racibórz Uchwałą Nr XVI/238/2020 z dnia 3 kwietnia 2020r. Mocą rozstrzygnięcia nadzorczego Wojewody Śląskiego z dnia 8 maja 2020r. Uchwała Nr XVI/238/2020 została unieważniona w całości.

Mając na uwadze otrzymany w dniu 25.06 2020 r. od Wodociągów Raciborskich Sp. z o. o. w Raciborzu kolejny projekt regulaminu dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków, uwzględniający opinię Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach zawartą w postanowieniu z dnia 27 września 2018 r. (znak: GL.RET.070.4.65.2018.IS.), jak również rozstrzygnięcie nadzorcze Wojewody Śląskiego z dnia 8 maja 2020r. unieważniającego Uchwałę Nr XVI/238/2020 z dnia 3 kwietnia 2020r., a także w nawiązaniu do uzyskanej opinii prawnej z dnia 06.07.2020r. stwierdzającej, iż po unieważnieniu uchwały podejmującej regulamin, należy wszcząć procedurę uchwalania regulaminu od początku, a więc w tym ponownie przekazać do opiniowania organowi regulacyjnemu, podjęcie niniejszej uchwały jest zasadne i konieczne.