

**UCHWAŁA NR III/66/2019  
RADY MIEJSKIEJ W ELBLĄGU**

z dnia 24 stycznia 2019 r.

**w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Elbląg**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2018 r. poz. 994, 1000, 1349, 1432) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 1152, poz. 1629) Rada Miejska w Elblągu uchwala, co następuje:

**§ 1.** Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Elbląg, stanowiący załącznik do uchwały.

**§ 2.** Traci moc Uchwała Nr XX/409/2016 Rady Miejskiej w Elblągu z dnia 24 listopada 2016r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Elbląg.

**§ 3.** Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Elbląg.

**§ 4.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Warmińsko – Mazurskiego.

Przewodniczący Rady  
Miejskiej w Elblągu

**Antoni Czyżyk**

Załącznik Nr 1 do uchwały Nr III/66/2019

Rady Miejskiej w Elblągu

z dnia 24 stycznia 2019 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Elbląg**

### **Rozdział 1.**

#### **Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Elbląg, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Elbląg, przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne oraz zasady korzystania z tych usług przez odbiorcę.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o Ustawie należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018. poz. 1152).

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

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonuje swoją działalność na podstawie zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielonego przez Prezydenta Miasta Elbląg.

### **Rozdział 2.**

#### **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi poprzez:

- a) dostawę wody z sieci pod ciśnieniem nie niższym niż 0,2 MPa u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m<sup>3</sup>/dobę,
- b) okresową legalizację wodomierzy głównych na własny koszt,
- c) niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii sieci wodociągowej i przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- d) uruchamianie zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego odbioru ścieków poprzez:

- a) odbiór ścieków poprzez sieć kanalizacyjną w sposób ciągły,
- b) niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii sieci kanalizacyjnej i przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- c) niezwłoczne udrożnienie przyłącza kanalizacyjnego nie będącego w posiadaniu przedsiębiorstwa, w przypadku jego zapchania z jednoczesnym sprawdzeniem stanu technicznego przyłącza – na zlecenie i koszt odbiorcy usług,
- d) regularną kontrolę ilości i jakości odbieranych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi poprzez publikowanie raz w miesiącu na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego podstawowych średnich miesięcznych parametrów jakości wody podawanej do sieci na wyjściu ze stacji uzdatniania wody.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia informacji dotyczącej możliwości wstępnego zapewnienia dostawy wody i odbioru ścieków osobie występującej z pisemnym wnioskiem w tej sprawie. Informacja udzielana jest w formie pisemnej w ciągu 30 dni od złożenia wniosku.

### **Rozdział 3.**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć umowy z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym lub budynkach wielolokalowych również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w art. 6 ust. 6 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 7. Strony podpisują umowę w terminie 30 dni od złożenia wniosku o zawarcie umowy.

§ 8. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

§ 9. Zmiana warunków umowy wymaga formy pisemnej, za wyjątkiem zmiany taryf.

§ 10. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 11. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w szczególności do:

- a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- d) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- e) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych,
- f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- g) podjęcia działań ograniczających skutki awarii,
- h) udostępniania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego w celach określonych w art.7 ustawy.

### **Rozdział 4.**

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

§ 12. Rozliczenia za dostarczanie wody i odbieranie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odebranych ścieków.

**§ 13.** 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.

2. W przypadku braku wodomierza ilość pobranej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone odrębnymi przepisami.

3. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym, ilość dostarczonej wody do lokalu ustala się na podstawie wskazań wodomierzy zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych w tym lokalu.

**§ 14.** 1. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- a) średniego zużycia w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem awarii wodomierza, a gdy nie jest to możliwe
- b) średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub
- c) iloczynu średniego miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na pisemny wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

3. Odbiorca usług ponosi koszty sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza tylko w przypadku gdy, w wyniku sprawdzenia nie zostanie potwierdzona niesprawność wodomierza.

**§ 15.** 1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego.

2. W przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej lub w inny sposób określony w umowie.

3. Przy rozliczaniu ilości odprowadzanych ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne będzie uwzględniało ilość wody bezpowrotnie zużytej wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia na ten cel określona zostanie na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza. Koszt nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza dodatkowego ponosi odbiorca usług. Zainstalowanie wodomierzy dodatkowych musi być zgodne z warunkami technicznymi określonymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

**§ 16.** 1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty należności za pobraną wodę i/lub odprowadzone ścieki zgodnie z fakturą wystawioną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

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 oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

3. Faktura wystawiona jest za okres obrachunkowy określony w umowie.

4. Skutki niedotrzymania terminu zapłaty przez odbiorcę usług określa umowa.

5. W przypadku odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza z powodu nie uiszczenia należności ponowne wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje po:

- a) uregulowaniu należności,
- b) zawarciu nowej umowy w przypadku jej rozwiązania.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 17.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług oraz spełnione są warunki określone w tym rozdziale. Możliwości techniczne uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości względem sieci oraz możliwością dostawy wody z istniejących urządzeń wodociągowych i możliwością odbioru ścieków przez urządzenia kanalizacyjne.

**§ 18. 1.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci.

2. Wniosek powinien zawierać co najmniej:

- a) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- b) adres do korespondencji,
- c) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
- d) ilość przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystykę zużycia wody,
- e) przewidywaną ilość odprowadzanych ścieków i ich rodzaj,
- f) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
- g) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub dostarczania ścieków.

**§ 19. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki techniczne na przyłączenie nieruchomości do sieci i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

2. Warunki techniczne na przyłączenie nieruchomości do sieci określają m.in.:

- a) miejsce i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami wnioskodawcy,
- b) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- c) wymagania techniczne,
- d) termin ważności warunków technicznych na przyłączenie.

3. Zmiana warunków technicznych wymaga uzgodnień z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym.

**§ 20.** Warunki techniczne przyłączenia do sieci stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych.

**§ 21.** W przypadku braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w ciągu 30 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 18 informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując wyraźne powody, które uniemożliwiają przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

**§ 22. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje podłączenia do czynnych sieci wodociągowych i kanalizacyjnych lub nadzoruje te czynności.

2. Warunkiem przystąpienia do robót przyłączeniowych jest wcześniejsze pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym:

a) dokumentacji projektowej, która powinna zawierać:

- projekt zagospodarowania działki lub terenu wraz z opisem technicznym projektowanej instalacji przyłączy lub urządzeń wod.-kan. wykonany przez projektanta posiadającego odpowiednie uprawnienia budowlane,
- rysunki umożliwiające jednoznaczne określenie zakresu robót i sposobu ich wykonania lub

b) projektu budowlano-wykonawczego.

3. Uzgodnienia dokumentacji projektowej lub projektu budowlano-wykonawczego dokonuje się w terminie 30 dni od daty złożenia tego dokumentu w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

**§ 23.** Odbiorca usług odpowiada za odpowiednie utrzymanie pomieszczenia z wodomierzem lub studni wodomierzowej.

## **Rozdział 6.**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych**

**§ 24.** 1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- a) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- b) możliwościami technicznymi urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi 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 źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),
- c) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Możliwość przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w formie pisemnej, po złożeniu przez zainteresowanego wniosku o wstępne zapewnienie dostawy wody i odbioru ścieków.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1.

**§ 25.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania warunków technicznych z przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub zostało wykonane niezgodnie z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją projektową lub projektem budowlano-wykonawczym.

**§ 26.** 1. W przypadku, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plan inwestycyjny przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego mogą oni wybudować na własny koszt, w porozumieniu z podmiotami wymienionymi w ustawie z dnia 7 czerwca 2001 r., urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usługi.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 warunki techniczne wydawane na przyłączenie do sieci mogą za zgodą osoby, ubiegającej się o przyłączenie obejmować nie tylko warunki na wybudowanie przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, ale również urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.

3. W przypadku zamiaru przekazania wybudowanych urządzeń przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu Strony przed ostatecznym uzgodnieniem dokumentacji projektowej są zobowiązane do zawarcia umowy o przyłączenie, regulującej tryb i zasady przejęcia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne urządzeń wybudowanych przez przyszłego odbiorcę usług ze środków własnych.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

**§ 27.** 1. Inwestor składa w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym pisemne zlecenie na przeprowadzenie czynności odbioru przyłączy wodociągowo - kanalizacyjnych, o których budowie powiadomił przed rozpoczęciem prac.

2. Przed przyłączeniem do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru technicznego wykonanych przyłączy.

3. Odbiór techniczny składa się z dwóch etapów: częściowego i końcowego.

4. Jeżeli warunki techniczne obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego odbiorcę urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

**§ 28.** 1. Odbiór techniczny częściowy polega na:

- a) kontroli zgodności wykonania robót z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją projektową lub projektem budowlano-wykonawczym. Kontrolę przeprowadza się poprzez oględziny w otwartym wykopie i sprawdzenie szkicu polowego wykonanego przez uprawnionego geodetę,
- b) kontroli wykonania próby ciśnieniowej dla przewodów ciśnieniowych oraz próby szczelności dla przewodów grawitacyjnych.

2. Potwierdzeniem wykonania odbioru częściowego jest protokół odbioru częściowego.

**§ 29. 1.** Odbiór końcowy polega na sprawdzeniu przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (po zakończeniu budowy) elementów uzbrojenia, które nie ulegają zakryciu tj. studzienki, zasuwy domowe, nawiertki, podejście wodomierzowe, tabliczki informacyjne oraz kompletności załączonej dokumentacji w postaci:

- a) operatu geodezyjnego zarejestrowanego we właściwym ośrodku dokumentacji geodezyjnej i kartograficznej,
- b) pozytywnych wyników badań wody przeprowadzonych przez właściwe laboratorium.

2. Potwierdzeniem wykonania odbioru końcowego jest protokół odbioru końcowego.

## **Rozdział 8.**

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

**§ 30.** O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno uprzedzić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty tj. lokalną prasę, radio, telewizję TV, pojazdy z nagłośnieniem lub w innej formie.

**§ 31.** O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno poinformować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

**§ 32.** W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w § 30. i § 31. poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

**§ 33.** W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody oraz poinformować odbiorcę usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

**§ 34.** 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.

## **Rozdział 9.**

### **Standardy obsługi odbiorców usług. Sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

**§ 35. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

- a) wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta,
- b) udzielanie informacji dotyczących realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach,
- c) prowadzenie pogotowia wodociągowo – kanalizacyjnego.

2. W siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego udostępnia się wszystkim zainteresowanym:

- a) aktualnie obowiązujące taryfy cen i stawek opłat,
- b) Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,

c) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego udostępnia się wszystkim zainteresowanym ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

**§ 36.** Jeżeli strony nie ustaliły w umowie inaczej, obowiązują następujące wymagania dotyczące udzielania informacji i odpowiedzi w związku z zakłóceniami w dostawie wody i odbiorze ścieków:

- a) przerwy w dostawie wody lub odbioru ścieków z powodu awarii – udzielenie informacji dotyczące określenia przewidywanego terminu usunięcia awarii i wznowienia usługi następuje nie później niż w ciągu 12 godzin,
- b) przerwy w dostawie wody z powodów technicznych – w sposób zwyczajowo przyjęty lub pisemne powiadomienie odbiorcy usług na 24 godz. przed przewidywaną przerwą.

**§ 37. 1.** Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem umowy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w szczególności dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacje wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, za pośrednictwem poczty lub drogą elektroniczną.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do rozpatrzenia reklamacji i udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji.

## **Rozdział 10.**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 38.** Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są wszystkie formacje straży pożarnej.

**§ 39.** Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub z instalacji z niej zasilanej dokonywany jest przez hydranty pożarowe lub inne punkty poboru uzgodnione na piśmie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

**§ 40. 1.** Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub z instalacji z niej zasilanej zobowiązani są do:

- a) powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o fakcie poboru wody najszybciej jak to możliwe,
- b) podania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu: daty zdarzenia, miejsca pożaru, ilości zużytej wody pobranej z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- c) zgłoszenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wszelkich usterek jakie wystąpiły w hydrantach lub na sieci zasilającej w trakcie poboru wody.

2. Formacje straży pożarnej winny przekazywać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje, o których mowa w ust. 1 całodobowo pod numerem telefonu pogotowia wod.-kan. 994., jak również potwierdzać na piśmie.

3. Formacje straży pożarnej w meldunkach codziennych przekazywanych do Miejskiego Centrum Zarządzania Kryzysowego wraz z ilością zdarzeń (pożarów) winny podawać ilość wody zużytej na cele przeciwpożarowe na terenie Gminy Miasto Elbląg.

**§ 41. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe na terenie Gminy Miasto Elbląg stosując ceny ustalone w taryfie. Zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe ustala umowa zawarta pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a gminą.