

Uchwała Nr LVIII/765/2018
Rady Miasta Kalisza
z dnia 27 września 2018 roku

**w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie miasta Kalisza**

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 z późn. zm.) oraz art.19 ust.1 i 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 1152) uchwała się co następuje:

§ 1.

Uchwała się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Kalisza, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Kalisza.

§ 3.

Traci moc uchwała Rady Miejskiej Kalisza Nr XL/636/2006 z dnia 19 stycznia 2006 r. w sprawie uchwalenia Regulamin regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Wielkopolskiego.

Przewodniczy
Rady Miasta Kalisza
/.../
Andrzej Plichta

Uzasadnienie
do uchwały Nr VIII/765/2018 Rady Miasta Kalisza
z dnia 27 września 2018 roku
w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie miasta Kalisza

Ustawa z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz.U.z 2017 r. poz. 2180 z późn. zm.) zobowiązała przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne do opracowania projektów projektu regulaminu, na podstawie których rada gminy uchwała projekt regulamin o których mowa w art. 19 ust.1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, zgodnie enumeratywnie wymienionym zakresem, i przedkłada go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu wydał w dniu 17 sierpnia 2018 r. postanowienie nr PO.RET.070.141.1.2018 KS, w którym wyraził pozytywną opinię o przedłożonym projekcie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Kalisza, przyjętym Uchwałą LV/739/2018 Rady Miasta Kalisza z dnia 28 czerwca 2018r. w sprawie uchwalenia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Kalisza.

W tej sytuacji zaistniała konieczność dostosowania dotychczasowych przepisów prawa miejscowego jakim jest uchwalenie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków do obowiązujących regulacji ustawowych, a po uzyskaniu pozytywnej opinii organu regulującego uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków jako prawa miejscowego.

Prezydent
Miasta Kalisza
/.../
Grzegorz Sapiński

Załącznik do
Uchwały Nr LV/765/2018
Rady Miasta Kalisza
z dnia 27września 2018 roku

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

**ROZDZIAŁ I
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego działającego na terenie Miasta Kalisza oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 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 r. poz. 1152).
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.
3. W szczególności, zgodnie z art. 2 ustawy, ilekroć w Regulaminie mowa jest o:
 - 1) odbiorcy usług - należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
 - 2) osobie korzystającej z lokalu – należy przez to rozumieć osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu lub osobę korzystającą z lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym;
 - 3) sieci - należy przez to rozumieć przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będące w posiadaniu lub eksploatacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - 4) taryfie - należy przez to rozumieć zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania;
 - 5) umowie – należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
 - 6) urządzeniu pomiarowym – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
 - 7) urządzeniach kanalizacyjnych – należy przez to rozumieć sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód

- lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków;
- 8) urządzeniach wodociągowych – należy przez to rozumieć ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;
 - 9) wodomierzu głównym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym.
4. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy znajdują zastosowanie również do tymczasowej taryfy w rozumieniu ustawy.

ROZDZIAŁ II

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

§ 3

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:
 - 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,2 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
 - 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości w obowiązującym Rozporządzeniu dotyczącym jakości wody do spożycia/użycia;
 - 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
 - 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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 wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.
2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.
3. ¹ (stwierdzono nieważność).

¹ Wojewoda Wielkopolski Rozstrzygnięciem Nadzorczym Nr KN-L.4131.1.541.2018.8 z dnia 26.10.2018 r. Dziennik Urzędowy Województwa Wielkopolskiego p. 8475 z dnia 30.10.2018 r. stwierdził nieważność § 3 ust.3.

ROZDZIAŁ III
SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA
UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo–kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umowy w postaci ogólnych warunków umów.

§ 5

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 6

Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 7

Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zawiera umowę 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

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.
2. W przypadku jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 9

Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy, wzory umów oraz ogólne warunki umów o ile się takimi warunkami posługuje.

§ 10

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 Regulaminu.

ROZDZIAŁ IV

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

§ 11

1. 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.
2. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
3. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
4. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości pobranej wody lub określonej w umowie.
5. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 12

Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 13

1. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 14

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
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. W przypadku braku możliwości odczytu przyrządów pomiarowych z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, faktura wystawiana jest w terminie przypadającym na odczyt według zasad określonych w umowie.

ROZDZIAŁ V

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 15

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

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;

- 2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (nazwy ulicy i numeru), numeru księgi wieczystej oraz numer ewidencyjnego działki wraz z mapą sytuacyjno – wysokościową;
- 3) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków);
- 5) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 16

1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w § 15 Regulaminu wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci”.
2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać, co najmniej:
 - 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - 2) normatywne ciśnienie wody w sieci oraz rodzaj armatury.
 - 3) wskazywać okres ważności wydanych „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, nie krótszy niż 2 lata.
3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może także określać:
 - 1) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek kanalizacyjnych.

§ 17

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

ROZDZIAŁ VI

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 18

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - 1) 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,
 - 2) możliwościami technicznymi urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnej wody nadającej się do spożycia przez

- ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność przepompowni, oczyszczalni),
- 3) posiadaniu tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1.
Informacja o braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 30 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku, o którym mowa w § 15 Regulaminu. Informacja, o której mowa w zdaniach poprzednich wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 19

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Określone w „Warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego).
3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 20

1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 19 ust. 2 Regulaminu są potwierdzane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 21

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz oznaczenie daty i symbolu/numeru „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”;
 - 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Protokół przeglądu i odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - 2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” lub projektem, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - 3) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.
 3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa oraz inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, badania laboratoryjne jakości wody.

RODZIAŁ VIII

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

§ 22

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.
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 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody. W okresie ujemnych temperatur, zastępczy punkt poboru będzie wyznaczony na terenie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewni w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych zastępczy punkt poboru wody.
6. ²(Stwierdzono nieważność)

² Wojewoda Wielkopolski Rozstrzygnięciem Nadzorczym Nr KN-L.4131.1.541.2018.8 z dnia 26.10.2018 r. Dziennik Urzędowy Województwa Wielkopolskiego p. 8475 z dnia 30.10.2018 r. stwierdził nieważność § 22 ust.6.

§ 23

W przypadku niedotrzymania odpowiednich (zgodnych z Rozporządzeniem dotyczącym jakości wody do spożycia) parametrów jakości 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.

ROZDZIAŁ IX

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

§ 24

Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie miasta;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;

§ 25

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego wniosku.
3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

§ 26

³ (stwierdzono nieważność).

§ 27

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.

³ Wojewoda Wielkopolski Rozstrzygnięciem Nadzorczym Nr KN-L.4131.1.541.2018.8 z dnia 26.10.2018 r. Dziennik Urzędowy Województwa Wielkopolskiego p. 8475 z dnia 30.10.2018 r. stwierdził nieważność § 26.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie: osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa, pisemnej, telefonicznej lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne na stronie internetowej.
3. Wniosek o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza jest składany wyłącznie w formie pisemnej.
4. W przypadku stwierdzenia niesprawności wodomierza głównego za dzień ujawnienia niesprawności uważa się dzień wniesienia reklamacji.
5. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego.

ROZDZIAŁ X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 28

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.

§ 29

Sposób określania należności przysługującej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu ze strony miasta z tytułu dostawy wody na cele przeciwpożarowe zawarte zostały w uchwale Rady Miasta Kalisza.

§ 30

Opłata za wodę do celów przeciwpożarowych jest pobierana zgodnie z obowiązującymi taryfami.

§ 31

Rozliczenie ilości wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty jej poboru, odbywa się na podstawie pisemnej informacji przekazywanej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przez Urząd Miasta w Kaliszu.

ROZDZIAŁ XI

PRZEPISY KOŃCOWE

§32

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§33

Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków przyjęty uchwałą Rady Miasta Kalisza nr XL/636/2006 z dnia 19 stycznia 2006 r.