

UCHWAŁA Nr XXX/319/2021
Rady Miejskiej w Policach
z dnia 27 kwietnia 2021 r.

w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Police

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 i art. 40 ust 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 i 1378) oraz art. 19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) Rada Miejska w Policach uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Police (zwany dalej „projektem”), stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Projekt regulaminu przekazuje do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Zawiadamia się Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Policach Sp. z o.o. o przekazaniu projektu regulaminu organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

§ 4. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Polic.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Andrzej Rogowski

Uzasadnienie

Projekt uchwały przedkłada Radzie Miejskiej Burmistrz Polic.

Zgodnie z art. 19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków Rada Gminy na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odbioru ścieków opracowanego przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Policach Sp. z o.o. przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który przekazuje do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o powyższym Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Policach Sp. z o.o. Zgodnie z art. 27a ww. ustawy organem regulacyjnym jest dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

W przygotowanym zgodnie z art. 19 ust. 5 ww. ustawy przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. „Regulaminem Dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Police”, stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały zawarto wymagane ustawą prawa i obowiązki tj. minimalny poziom usług świadczonych w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług, sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach, warunki przyłączania do sieci, warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza, sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, standardy obsługi odbiorców usług, warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Projekt uchwały opracowany przez Wydział :
Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1

1. Regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Police.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2

Ilekoć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca

2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028, tj. z późn.zm.).

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) dostarczać wodę do nieruchomości odbiorcy usług, zgodnie z zawartą umową oraz wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa w miejscu włączenia do sieci,
- 2) dostarczać wodę do nieruchomości odbiorcy usług, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w ilości zgodnie z zawartą umową oraz z warunkami przyłączenia nieruchomości w ilości nie mniejszej niż 1,2 m³/h,
- 3) odbierać ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, zgodnie z zawartą umową oraz wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości w ilości nie mniejszej niż 1,2 m³/h,
- 4) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 5) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 4

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

- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza lub urządzeń przedstawienia przez inwestora dokumentów potwierdzających wykonanie przyłącza lub urządzeń zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

§ 5

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytym stanie,
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy,
- 3) utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenia pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów,
- 4) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
- 5) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody,
- 6) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem,
- 7) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.

§ 6

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 8 niniejszego Regulaminu,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9 niniejszego Regulaminu.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7

1. Zawarcie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy dla odbiorców usług będących klientami indywidualnymi lub przedsiębiorcami. We wzorze wniosku o zawarcie umowy przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wskazuje dokumenty, które są wymagane do zawarcia umowy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje 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, t.j. z późn.zm.).
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zawiera z odbiorcą usług umowę niezwłocznie po dostarczeniu przez niego prawidłowo wypełnionego wniosku o zawarcie umowy, wraz z wymaganymi dokumentami.

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 wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 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, t.j. z późn.zm.).
2. Taryfa o której mowa w ust. 1, może określać ceny i stawki dla kilku grup odbiorców.
3. Zmiana cen i stawek opłat określonych w taryfie wskazanej w ust. 1 nie stanowi zmiany umowy zawartej z odbiorcą usług.

§ 9

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w umowie określa okres obrachunkowy rozliczeń z odbiorcami usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług.
2. Okres obrachunkowy o którym mowa w niniejszym paragrafie wynosi 2 miesiące, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
3. Dla odbiorców pobierających powyżej 300 m³ wody na miesiąc przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może w umowie z odbiorcami usług ustalić trzymiesięczny okres obrachunkowy rozliczeń.
4. Dla odbiorców, o których mowa w ust. 3 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia miesięczne faktury zaliczkowe, a rozliczenie następuje kwartalnie.

§ 10

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

§ 11

W przypadku kradzieży, uszkodzenia, zerwania plomb lub innej zawinionej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, odbiorca zobowiązany jest do poniesienia kosztów nowego wodomierza wg cennika obowiązującego w przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 12

1. Wydanie warunków przyłączenia dla podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci następuje po złożeniu przez niego pisemnego wniosku o wydanie warunków przyłączenia.
2. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o przebiegu procedury wydawania warunków przyłączenia, w tym o konieczności przedstawienia przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci dokumentów umożliwiających wydanie warunków oraz o terminie wydania warunków przyłączenia do sieci lub terminie wydania uzasadnienia odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 13

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających 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 stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
 - 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
 - 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.
3. Warunki techniczne zaopatrzenia w wodę , odprowadzania ścieków bytowych i/lub odprowadzenia ścieków przemysłowych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne uzależnione są od rodzaju zabudowy obiektu budowlanego na terenie nieruchomości, który ma być przyłączony do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

§ 14

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 15

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopi aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada Spółce sporządzony plan celem sprawdzenia przez Spółkę, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
3. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.
4. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
5. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.
6. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.
7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o przebiegu procedury odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, w tym o konieczności przedstawienia przez podmiot ubiegający się o odbiór dokumentów umożliwiających jego dokonanie.

Rozdział 8

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

§ 16

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 dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 17

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i 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 o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w sposób opisany w ust. 1, odbiorców usług 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.

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

1. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego wszelkich informacji dotyczących realizowanych usług, wyjaśnienia treści umów, informacji o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.
2. 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, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
3. Odbiorca usług może zgłosić zakłócenia w dostawie wody i odprowadzeniu ścieków oraz uzyskać informacje dotyczące zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków pod alarmowym numerem telefonu: 994.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjnego informuje o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków w formie i w sposób określony w Rozdziale 8 niniejszego Regulaminu.

§ 19

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

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt oraz
- 3) zasady przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 20

Przedsiębiorstwo wodociągowo -kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,

- b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
- a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) przebiegu procedury wydawania warunków przyłączenia, w tym o konieczności przedstawienia przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci dokumentów umożliwiających wydanie warunków oraz o terminie wydania warunków przyłączenia do sieci lub terminie wydania uzasadnienia odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci,
 - c) przebiegu procedury odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, w tym o konieczności przedstawienia przez podmiot ubiegający się o odbiór dokumentów umożliwiających dokonanie odbioru przyłącza przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - d) procedury reklamacyjnej,
 - e) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 21

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.
2. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody oraz funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności powinna być wniesiona przez odbiorcę usług niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia.
3. Reklamacje powinny 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 wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 22

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy/porozumienia zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i Gminę Police.

§ 23

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

§ 24

Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a Gminą Police.

Rozdział 11 **Przepisy przejściowe i końcowe**

§ 25

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowy Województwa Zachodniopomorskiego.

§ 26

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, traci moc uchwała nr XXXVI/342/2017 Rady Miejskiej w Policach z dnia 28 listopada 2017 roku w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dziennik Urzędowy Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 3 stycznia 2018 roku poz. 94).