

**UCHWAŁA NR 787/XLIX/2018**  
**RADY MIASTA RYBNIKA**

z dnia 27 czerwca 2018 r.

**w sprawie przekazania do uzgodnienia z Państwowym Gospodarstwem Wodnym Wody Polskie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15, ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994 ze zm.), art. 8 ust. 2 ustawy 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), w związku z 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 2018 r. poz. 1152)

na wniosek Prezydenta Miasta po zaopiniowaniu przez Komisję Gospodarki Komunalnej

**Rada Miasta Rybnika**  
**uchwała:**

§ 1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Przekazuje się, do uzgodnienia z Państwowym Gospodarstwem Wodnym Wody Polskie projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, o którym mowa w § 1.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta

**Jan Mura**

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

### **Rozdział 1.**

#### **Postanowienia ogólne**

**§ 1.** Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych realizujących zbiorowe zaopatrzenie w wodę oraz zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Miasta Rybnika oraz odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez te przedsiębiorstwa, wynikające z ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. 2017, poz. 328 ze zm.) zwanej w dalszej części regulaminu "ustawą".

### **Rozdział 2.**

#### **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne**

**§ 2.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zwane dalej "Przedsiębiorstwem", zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek

zapewnić:

- 1) zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do:
  - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1332, ze zm.),
  - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 3) spełnienie warunków wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru, określonych w zezwoleniu, o którym mowa w pkt. 2,
- 4) regularne informowanie Prezydenta Miasta Rybnika o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 5) regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody.

**§ 3.** O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo informuje odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty tj. poprzez wywieszenie ogłoszeń, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

**§ 4.** W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, niezależnie od przyczyn, Przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody, zlokalizowany na obszarze jego działalności i informuje odbiorcę o jego lokalizacji poprzez wywieszenie ogłoszeń. Przedsiębiorstwo może zawiadomić o zastępczym punkcie poboru wody zlokalizowanym na obszarze jego działalności, za pośrednictwem lokalnego radia lub na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

**§ 5.** Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zainstalowania i utrzymania u odbiorcy wodomierza głównego.

**§ 6.** Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej;
- 2) zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych do pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz;

- 3) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 4) umożliwienie upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu;
- 5) poinformowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody w celu prawidłowego ustalenia opłat za odprowadzanie ścieków;
- 6) wykorzystywania sieci oraz przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci;
- 7) natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków;
- 8) natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o awarii na sieci/przyłączu wodociągowym nie będącym własnością Przedsiębiorstwa;
- 9) nie zmieniania, bez uzgodnień z Przedsiębiorstwem, uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

### **Rozdział 3.**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 7. 1. Zawarcie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość jest lub ma być przyłączona do sieci.

2. 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.

3. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkiem lub budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą.

4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 3 Przedsiębiorstwo zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.

### **Rozdział 4.**

#### **Sposób rozliczeń**

§ 8. Zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków prowadzonych przez Przedsiębiorstwo z odbiorcami usług są następujące:

- 1) rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków dokonuje Przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków,
- 2) ilość wody dostarczanej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody,
- 3) w przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wodomierzy zabudowanych na koszt odbiorcy usług,
- 4) w przypadku awarii wodomierza głównego ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy,
- 5) ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych,
- 6) w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody przez Przedsiębiorstwo z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł rejestrowanych dodatkowym wodomierzem zabudowanym na koszt odbiorcy, zaś w przypadku braku wodomierza na innych źródłach wody wg normy zużycia,
- 7) w rozliczeniach odprowadzanych 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,

8) dostawcy ścieków przemysłowych zobowiązani są do zainstalowania urządzeń pomiarowych, których wskazania będą podstawą rozliczania należności za odprowadzone ścieki.

**§ 9.** 1. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie:

- 1) 14 dni od daty wystawienia faktury w przypadku odbioru w miejscu zamieszkania Odbiorcy lub w siedzibie Przedsiębiorstwa w dniu wystawienia faktury,
- 2) 23 dni od daty wystawienia faktury w przypadku dostarczenia w inny sposób niż wskazany w pkt 1 ppkt a. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do dostarczenia do Klienta faktury najpóźniej 14 dni przed upływem terminu płatności.

2. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczana na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 10.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa Przedsiębiorstwu stosowny wniosek, który winien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług z podaniem ewentualnych innych źródeł poboru wody,
- 4) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody,
- 5) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
- 6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia,
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

**§ 11.** Do wniosku, o którym mowa w § 10, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, w szczególności w przypadku właścicieli lub użytkowników wieczystych aktualny odpis z księgi wieczystej, w przypadku innych osób umowę, na podstawie której korzystają z nieruchomości,
- 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

**§ 12.** 1. Jeżeli spełnione są techniczne warunki umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci Przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 10 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci Przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 10 informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie.

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

- 1) usytuowanie w terenie sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 2) zapas wydajności urządzeń zamontowanych na powyższych sieciach,
- 3) zainstalowanie wodomierza głównego.

3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego i zaworu antyskażeniowego,
- 2) określać jakość odprowadzanych ścieków,

3) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 1 rok.

§ 13. Na podstawie wydanych warunków technicznych, osoba ubiegająca się o przyłączenie przedstawia niezbędną dokumentację techniczną do uzgodnienia Przedsiębiorstwu. Przedsiębiorstwo uzgadnia dokumentację w terminie 21 dni od daty otrzymania.

§ 14. 1. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

2. Po podpisaniu umowy, o której mowa w ust.1 Przedsiębiorstwo przystępuje do wykonania włączenia do posiadanych sieci na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

## **Rozdział 6.**

### **Możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

§ 15. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

- 1) w Urzędzie Miasta Rybnika, w którym udostępnia się nieodpłatnie wgląd:
  - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego,
  - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
  - c) w regulamin świadczenia usług,
- 2) w Przedsiębiorstwie, udostępniającym nieodpłatnie wgląd:
  - a) w wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
  - b) w plany inwestycyjne,
  - c) w regulamin świadczenia usług.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług, a w szczególności sposoby wymiany informacji**

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

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

§ 17. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo 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 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.

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

## **Rozdział 8.**

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

§ 19. Przedsiębiorstwo 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.

§ 20. Przedsiębiorstwo 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) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji, były udostępnione w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na jego stronie internetowej.

§ 21. Przedsiębiorstwo 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) procedury reklamacyjnej,
  - c) sposobu rozstrzygania, 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.

§ 22. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do Przedsiębiorstwa reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2. 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.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania 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 9.**

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

§ 23. Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana gminie z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 24. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez Komendę Miejską Państwowej Straży Pożarnej.

§ 25. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje informacje o ilości wody pobranej.

§ 26. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża gminę.

## **Rozdział 10.**

### **Sposób dokonywania odbioru przez Przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza**

§ 27. 1. W ramach odbioru przyłącza Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z dokumentacją przyłącza.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory są przeprowadzane przy udziale stron lub ich umocowanych przedstawicieli.

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Poszczególne odcinki przyłącza, które ulegają częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

4. Przed zasypaniem należy sporządzić operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w warunkach technicznych, w dwóch egzemplarzach, z których jeden doręcza się do Przedsiębiorstwa a drugi do właściwego urzędu zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami. Obowiązek sporządzenia operatu, o którym mowa w zdaniu 1 ciąży na inwestorze.

§ 28. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez przedstawiciela odbiorcy usług Przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin, jednakże nie później niż 14 dni po dacie zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 27 ust.2 są potwierdzane przez strony w stosownych protokołach.

§ 29. Sposób i formę zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru określa Przedsiębiorstwo.

§ 30. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 4) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
- 5) ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

## **Rozdział 11.**

### **Postanowienia końcowe**

§ 31. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym regulaminie stosuje się przepisy odrębne, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. 2018, poz. 1152) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 32. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do bezpłatnego udostępnienia niniejszego regulaminu odbiorcom usług na każde ich żądanie.