

UCHWAŁA NR IV/21/2019
RADY GMINY ŁĘKI SZLACHECKIE

z dnia 30 stycznia 2019 r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

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

§ 1. Ustala się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Łęki Szlacheckie w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XIV/64/2011 Rady Gminy Łęki Szlacheckie z dnia 30 listopada 2011 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dziennik Urzędowy Województwa Łódzkiego Nr 407 poz. 4645 z 31.12.2011 r.).

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia w dzienniku Urzędowym Województwa Łódzkiego.

Przewodniczący Rady
Gminy Łęki Szlacheckie

Agnieszka Łyson

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Łęki Szlacheckie, zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług świadczonych przez to przedsiębiorstwo na terenie gminy Łęki Szlacheckie.

2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane w zgodzie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U z 2018r. poz.1152).

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę lub odprowadza ścieki na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) ustawie - rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
- 2) wymaganiach technicznych - rozumie się przez to określane pisemnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;
- 3) przyłącza - należy przez to rozumieć przyłącze wodociągowe i kanalizacyjne w sensie nadanym ustawą;
- 4) przedsiębiorstwie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy Łęki Szlacheckie.

Rozdział 2.

Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. 1. W zakresie dostarczenia wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczyć odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w wymaganej ilości i jakości;
- 2) zapewnić ciągłość dostawy wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych niniejszym Regulaminem;
- 3) w przypadku dostarczenia wody z sieci, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) w wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym;
- 4) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług w ilości określonej w umowie;
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i określonych w warunkach przyłączenia nieruchomości, jakość wprowadzonych ścieków określa umowa o odprowadzenie ścieków;
- 3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 4) oczyścić przyjęte ścieki na oczyszczalni zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4. 1. 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. 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. W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa zawierana jest z właścicielem lub zarządcą nieruchomości.

2. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy.

3. Z odbiorcą korzystającym zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę.

§ 5. 1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zaprzestaniem świadczenia usług.

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo określa okres obrotowy rozliczeń obowiązujący odbiorcę usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Mogą obowiązywać różne okresy obrotowe rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług lub obszaru.

3. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze.

§ 7. Odbiorca zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności przedsiębiorstwa, a w szczególności:

- 1) wykorzystuje pobraną wodę z sieci wodociągowej oraz korzysta z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w umowie i warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) użytkuje wewnętrzną instalację wodociągową wraz z posiadanymi przyłączami wodociągowymi w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej oraz w sposób nie powodujący zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 3) odprowadza ścieki odpowiadające warunkom określonym przez Przedsiębiorstwo i odpowiednie przepisy oraz informuje Przedsiębiorstwo o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków określonych przez Przedsiębiorstwo i obowiązujące przepisy prawa;
- 4) zapewnia niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur, utrzymuje w prawidłowym stanie studnię wodomierzową lub pomieszczenie, w którym zamontowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe, a także zabezpiecza je przez dostępem osób trzecich;
- 5) zawiadamia niezwłocznie Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
- 6) ponosi koszty zakupu wodomierza głównego, a także koszty jego demontażu i ponownego montażu - w przypadku stwierdzenia, że jego uszkodzenie nastąpiło z winy odbiorcy usług;
- 7) podejmuje działania ograniczające skutki awarii oraz udostępnia Przedsiębiorstwu teren w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy;
- 8) umożliwia osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo wstęp na teren nieruchomości do pomieszczeń oraz lokali mieszkalnych w celach określonych przepisami ustawy i Regulaminu, a w szczególności dla przeprowadzenia bieżącej kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do sieci, prawidłowości działania wodomierzy i urządzeń pomiarowych oraz ich odczytu;
- 9) niezwłocznie powiadamia Przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego mających wpływ na zmianę umowy; odbiorcę usług obciąża obowiązkiem ponoszenia opłat za pobraną wodę i odprowadzane ścieki do czasu przedłożenia Przedsiębiorstwu dokumentu potwierdzającego zaistnienie tych zmian.

Rozdział 4.

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

§ 8. 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie cen i stawek opłat określonych w taryfie oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków.

2. W rozliczeniach strony umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę bez konieczności dokonywania zmiany umowy. Aktualnie obowiązująca taryfa zamieszczona jest w siedzibie Przedsiębiorstwa i na jego stronie internetowej.

3. Długość okresu obliczeniowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż 1 miesiąc i nie dłuższy niż 12 miesięcy.

4. W przypadku, gdy zmiana opłat następuje w okresie między odczytami, zużycie wody lub ścieków przed i po zmianie zostaje ustalone proporcjonalnie do upływu czasu lub za zgodą odbiorcy usług następuje rozliczenie na dzień wejścia w życie nowej taryfy.

§ 9. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji co do wysokości faktury nie wstrzymuje obowiązku regulowania należności. W przypadkach wymagających postępowania wyjaśniającego przy rażąco wysokiej należności (np. badanie prawidłowości działania wodomierza), do czasu zakończenia postępowania należność wynikająca z faktury wniesiona będzie przez odbiorcę usług w wysokości średniego zużycia z ostatnich 6 miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej "warunkami przyłączenia" złożony przez ubiegającego się o przyłączenie. Do wniosku należy dołączyć (kserokopię) aktualnej mapy sytuacyjno-wysokościowej, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować każdy, kto ma tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, w szczególności powinien zawierać:

- 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy;
- 2) adres podłączanej nieruchomości;
- 3) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) określenie ilości i celu zużycia wody, a w przypadku odbiorców przemysłowych również ilości odprowadzanych ścieków;
- 5) dane wykonawcy;
- 6) datę i podpis wnioskodawcy.

4. Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 11. Do wniosku ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza oświadczenie potwierdzające tytuł prawny do nieruchomości która ma być przyłączona.

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie do sieci, której projekt sporządza Przedsiębiorstwo.

2. Warunki przyłączenia są **ważne 3 lata od dnia ich wydania.**

3. Warunki przyłączenia określają:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy;
- 2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody;

- 3) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków;
- 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) termin ważności warunków przyłączenia;
- 6) wymagania w zakresie stosowania materiałów i armatury na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 7) wymagania w zakresie odbioru technicznego przyłączy.

§ 13. Za wydanie warunków technicznych przyłączy do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej pobiera się opłaty według cennika obowiązującego w Przedsiębiorstwie.

§ 14. 1. Włączenie dopływu wody oraz zainstalowanie wodomierza głównego dokonywane jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po spełnieniu następujących warunków:

- 1) złożona została dokumentacja powykonawcza w rozumieniu art. 3 pkt 14 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2016 r. poz. 290, 961, 1165 i 1250);
- 2) złożony został pisemny wniosek o zawarcie umowy;
- 3) dokonano odbioru technicznego przyłącza wodociągowego.

2. Uruchomienie przyłącza kanalizacyjnego następuje po spełnieniu następujących warunków:

- 1) złożona została dokumentacja powykonawcza w rozumieniu art. 3 pkt 14 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane;
- 2) złożony został pisemny wniosek o zawarcie umowy o odprowadzanie ścieków;
- 3) dokonano odbioru technicznego przyłącza kanalizacyjnego.

3. Dla przyłączy wodociągowych realizacja włączenia i montaż wodomierza następuje w terminie 14 dni roboczych po spełnieniu warunków, o których mowa w ust. 5.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpoczyna świadczenie usług:

- 1) odprowadzania ścieków - w dniu odbioru technicznego przyłącza;
- 2) zaopatrzenia w wodę - w dniu montażu wodomierza.

5. Odbiorca usług zobowiązany jest do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków w terminie 7 dni od daty montażu wodomierza lub odbioru technicznego przyłącza.

6. Brak zawarcia umowy w powyższym terminie upoważnia do wyłączenia dopływu wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz obciążenia za bezumowne korzystanie z usług od momentu określonego w ust. 5 do dnia wyłączenia dopływu wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności jeżeli brak jest sieci, Przedsiębiorstwo nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

3. Dostęp do usług wodociągowych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych uchwalane przez Radę Gminy.

4. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

5. Osoby zainteresowane przyłączeniem się do sieci mogą uzyskać informację o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, które udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowych oraz plany rozbudowy tych sieci.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 16. Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu przez: przedstawiciela Przedsiębiorstwa, w obecności osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz wykonawcę.

§ 17. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci powiadamia przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanym terminie rozpoczęcia budowy przyłącza nie później niż na 7 dni przed datą rozpoczęcia.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przystępuje do odbioru przyłącza po uprzednim powiadomieniu przez inwestora przyłącza o gotowości do odbioru, w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia.

3. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza;
- 2) termin odbioru proponowany przez Wykonawcę;
- 3) inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatowanej.

§ 18. 1. Odbiór podlega na sprawdzeniu zgodności wykonania przyłączy z dokumentacją projektową i warunkami technicznymi podłączenia nieruchomości, a szczególnie na kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie;
- 2) włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 3) wykonania zabudowy zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w obiekcie lub w studziencie wodomierzowej;
- 4) wykonania studzienki wodomierzowej;
- 5) wykonania studzienek kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym;
- 6) materiałów użytych do wykonania przyłączy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

3. Przed przystąpieniem do sporządzania protokołu odbioru końcowego przyłączy, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć inwentaryzację geodezyjną.

4. Protokół odbioru technicznego przyłącza sporządzona się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach powinien zawierać co najmniej:

- 1) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- 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 oraz datę odbioru;
- 5) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

5. Protokół odbioru przyłączy podpisany przez osoby o których mowa w § 16 ust. 1, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączy i jest podstawą do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Rozdział 8.

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

§ 19. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia Odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiający świadczenia usług, w szczególności gdy:

- 1) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzanie ścieków;
- 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska;
- 3) zakłócenia w dostawie energii elektrycznej spowodowanej przez dostawcę energii lub awarią zasilania.

3. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno - remontowych Przedsiębiorstwo powiadomi Odbiorcę w sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem.

4. W przypadku, gdy planowana przerwa potrwa dłużej niż 12 godzin, należy o tym powiadomić odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty minimum na 7 dni przed nią. W takim przypadku Przedsiębiorstwo zapewni zastępczy punkt poboru wody, informując o miejscu jego lokalizacji.

Rozdział 9.

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

§ 20. 1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamację, o których mowa w ust.1 należy zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w terminie 14 dni roboczych od dnia powstania stanu faktycznego, którego dotyczy reklamacja. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, e-mail, pisemnie itp.).

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy usług;
- 2) numer i datę umowy, której dotyczy;
- 3) przedmiot reklamacji;
- 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 5) adres nieruchomości, gdzie miało miejsce niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi;
- 6) podpis odbiorcy.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni roboczych od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach, wymagających dodatkowych ustaleń lub wykonania ekspertyzy wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego termin może być wydłużony, nie więcej jednak niż o 45 dni, o czym odbiorca zostanie pisemnie poinformowany.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej.

§ 21. 1. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winny być zgłaszane w terminie 14 dni roboczych od dnia powstania stanu faktycznego, którego dotyczy reklamacja.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy usług;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) adres nieruchomości, gdzie miało miejsce niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi;
- 5) podpis odbiorcy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni roboczych od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach, wymagających dodatkowych ustaleń lub wykonania ekspertyzy wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego termin może być wydłużony, nie więcej jednak niż o 45 dni, o czym odbiorca zostanie pisemnie poinformowany.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 22. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, a szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej, oznaczonych właściwymi tablicami.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego są jednostki zawodowej i ochotniczej straży pożarnej.

§ 23. Podmiot pobierający wodę na cele przeciwpożarowe zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia przedsiębiorstwa nie później jednak niż w terminie 7 dni o miejscu pożaru, miejscu i ilości pobranej wody.