

**UCHWAŁA NR XXIII/206/2020
RADY GMINY W ZAKRZEWIE**

z dnia 5 listopada 2020 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzew

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r., poz. 713 z późn. zm.), art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r., poz. 1437 z późn. zm.) Rada Gminy w Zakrzewie uchwala, co następuje:

§ 1. Rada Gminy w Zakrzewie po uzyskaniu pozytywnej opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Warszawie wyrażonej w formie Postanowienia Nr WA.RZT.71.229B.2020 z dnia 6 października 2020 roku uchwala „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzew”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała Nr VI/44/2019 Rady Gminy w Zakrzewie z dnia 15 lutego 2019 roku w sprawie Regulaminu odbioru ścieków na obszarze Gminy Zakrzew.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Zakrzew.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

Przewodniczący Rady Gminy


Janusz Stawczyk

REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY ZAKRZEW

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego i odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzew.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest:

- 1) o regulaminie – rozumie się przez to ten Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzew,
- 2) o ustawie – rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019r. poz. 1437, z późn. zm.).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisać znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa i akty wykonawcze do ustawy.

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 jest zobowiązane:

- 1) dostarczyć odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę i o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
- 2) dostarczyć odbiorcy usług wodę o parametrach określonych w aktualnym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 3) dostarczyć wodę w sposób ciągły i niezawodny, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w Regulaminie,
- 4) prowadzić regularną, wewnętrzną kontrolę jakości wody do spożycia przez ludzi,
- 5) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym Regulaminem,
- 6) dostarczyć, zamontować i utrzymywać u odbiorcy (na swój koszt) wodomierz główny,
- 7) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 8) prowadzić regularną kontrolę sieci i urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Gminy Zakrzew oraz dokonywać niezbędnych w tym zakresie napraw,
- 9) prowadzić kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci,
- 10) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
- 11) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza, przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego,
- 12) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierz głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania nie wynikającego z winy odbiorcy, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie odprowadzania ścieków jest zobowiązane:

- 1) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
- 2) Odprowadzać ścieki wprowadzone przez odbiorcę usług do posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne urządzeń kanalizacyjnych,
- 3) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym Regulaminem,
- 4) prowadzić regularną kontrolę sieci i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Gminy Zakrzew oraz dokonywać niezbędnych w tym zakresie napraw,
- 5) zapewnić należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ich do urządzeń kanalizacyjnych,
- 6) sprawdzania ilości ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej,
- 7) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza, przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego,
- 8) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 9) prowadzenia kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Umowa może być zawarta z przedsiębiorstwem wodno-kanalizacyjnym i osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczona woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

3. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego pisemnego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokalu w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

4. Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

5. Umowa zawiera w szczególności postanowienia o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy.

6. 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.

7. 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 terminie i na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.

Rozdział 4.

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

§ 6. 1. Rozliczenie 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 i ilości dostarczonej wody oraz odprowadzanych ścieków.

2. Ilość wody pobranej przez odbiorcę ustala się na podstawie wskazań wodomierz głównego.

3. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się w oparciu o wskazanie urządzenia pomiarowego, a w przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się, jako równą ilości dostarczonej wody.

4. Rozliczając odbiorców za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków w okresie przejściowym tzn. w okresie zmiany wysokości taryfowych cen i stawek opłat, tj. do dnia obowiązywania dotychczasowej taryfy oraz od dnia obowiązywania nowej taryfy, Przedsiębiorstwo dokona oszacowania zużycia wody i odprowadzanych ścieków na podstawie średniodobowego zużycia pomiędzy odczytami, proporcjonalnie do liczby dni obowiązywania poprzedniej i nowej taryfy. Należność za wodę i ścieki naliczona będzie według określonej w ten sposób ilości wody i odprowadzanych ścieków i stawek opłat, obowiązujących odpowiednio w poprzedniej i nowej taryfie.

5. Częstotliwości okresów rozliczeniowych określone są w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i odbiorcą usług.

6. 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.

7. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

8. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę oraz odprowadzanie ścieków nie może być krótszy niż 14 dni od daty wystawienia lub dostarczenia w inny sposób.

9. Zgłoszenie przez usługobiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury lub noty księgowej za świadczone usługi nie wstrzymuje obowiązku zapłaty.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 7. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

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

- 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- 2) określenie rodzaju przyłącza (wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z podpisem wnioskodawcy,
- 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody, z określeniem maksymalnego dobowego zapotrzebowania wody,
- 4) wskazanie przewidywanej maksymalnej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- 5) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości,
- 6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

4. Warunki, o których mowa w ust.3, określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- 2) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba obiegająca się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
- 3) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata,
- 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- 5) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, w tym dane szczegółowe dotyczące średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego do pomiaru ilości odprowadzanych ścieków.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 8. 1. Możliwość dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych na przyszłość określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci:

- 1) Jeśli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków lub
- 2) Jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

4. Warunki techniczne zaopatrzenia w wodę, odprowadzania ścieków bytowych i/lub odprowadzania 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.

5. Warunki techniczne zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków winny zawierać niezbędne wytyczne do opracowania dokumentacji technicznej jak i realizacji procesu budowlanego tj.:

- 1) Realizacji procesu budowlanego przyłącza wodociągowo-kanalizacyjnego zgodnie ze sztuką budowlaną
- 2) W miejscu włączenia do sieci wodociągowej należy wmontować urządzenie odcinające a obudowę wyposażać w skrzynkę uliczną
- 3) Uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą
- 4) Uwzględnić w przypadku przyłącza kanalizacji sanitarnej spadek w kierunku spławu min. 1.5%.
- 5) Do budowy przyłączy wodociągowych zaleca się stosować przewody z polietylenu o wartości ciśnienia nominalnego PN 10 klasy min. PE 100 SDR 11
- 6) Średnica przyłącza wody lub kanalizacji sanitarnej powinna być dostosowana do przewidywanej ilości wody lub odprowadzanych ścieków i dla przyłącza kanalizacyjnego nie powinna być mniejsza niż 160mm
- 7) Materiały użyte do budowy przyłączy kanalizacji sanitarnej muszą zapewniać jego szczelność, wytrzymałość, oraz odporność na korozję.
- 8) Do budowy przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacji sanitarnej należy stosować wyłącznie materiały dopuszczone do stosowania w budownictwie na podstawie Deklaracji Własności Użytkowych lub aprobat technicznych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 9. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz dokumentacją techniczną.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), osoba ubiegająca się o przyłączenie jest zobowiązana zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Z odbioru przyłącza sporządzany jest protokół zdawczo-odbiorczy, który zawiera sposób włączenia w istniejącą sieć, średnice, długość, materiał, z jakiego zostało wykonane przyłącze oraz miejsce wstawienia wodomierza, szkic wykonanego przyłącza, dane zlecniodawcy oraz dane komisji zdawczo-odbiorczej (dane wykonawcy, użytkownika, przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

Rozdział 8.

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

§ 10. 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) zapewnić 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) w przypadku planowanych ograniczeń 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 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

§ 11. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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 wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy.

§ 12. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- 3) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonym albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

§ 13. W razie stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza ilość wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowości działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe, to na podstawie średniego zużycia wody w porównywalnym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierz.

Rozdział 9.

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

§ 14. 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 informowania ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak i 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.

§ 15. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierały, 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,
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji, były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

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

1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) taryfa,
- b) niniejszy regulamin,
- c) wyniki przeprowadzanych analiz wody,
- d) wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych z wyłączeniem przypadku, kiedy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie planuje budowy urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;

2) inne dotyczące:

- a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy,
- b) procedury reklamacyjne,
- c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - 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.

§ 17. 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 może być składana w dowolnej formie i powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) numer i data umowy,
- 3) przedmiot reklamacji,
- 4) uzasadnienie,
- 5) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,
- 6) podpis odbiorcy usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż 14 dni od dnia jej złożenia.

4. Załatwienie reklamacji wymaganej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

5. Przedsiębiorstwo 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

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

§ 19. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe, wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przez komendanta straży pożarnej nie później, niż trzy dni po zdarzeniu.