

Załącznik
do UCHWAŁY NR XXX/184/2022
RADY GMINY SOBIENIE-JEZIORY
z dnia 11 lipca 2022 r.

PROJEKT REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY SOBIENIE-JEZIORY

ROZDZIAŁ 1 PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Regulamin opracowano na podstawie art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028) zwanej dalej ustawą.

§ 2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Sobienie-Jeziory oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Sobienie-Jeziory z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

ROZDZIAŁ 2 MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w zakresie usług dostarczania wody ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem;
- 2) zapewnienia dostawy wody w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³/dobę na odbiorcę z którym zawarto umowę, pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;
- 3) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 4) zapewnienia należytej jakości dostarczonej wody zgodnej z zaleceniami pozwolenia wodnoprawnego:
 - mętność – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian (zalecany zakres wartości do 1,0 NTU),

- 7) w przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków technicznych odbioru ścieków innych niż bytowe, określić dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach, a także kontrolować czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami;
- 8) pokryć koszt zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego i jego naprawy, lub wymiany z wyjątkiem przypadków, gdy wymiana lub naprawa wynika z winy Odbiorcy usług oraz dokonuje odczytów ich wskazań.

ROZDZIAŁ 3

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zawiera umowę z odbiorcą usług po uprzednim złożeniu przez niego pisemnego wniosku.

2. Do złożenia wniosku uprawnia pozytywny odbiór końcowy wybudowanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

3. W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 5 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

§ 5. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien określać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę wnioskodawcy, REGON i numer NIP, jeśli wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też ścieki są wprowadzane do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie na jakie cele wnioskodawca będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
- 6) oświadczenie jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

ROZDZIAŁ 4

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

§ 6. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się na podstawie określonych w taryfach cen i stawek.

2. Ilość zużytej wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w rozporządzeniu właściwego ministra.

3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość ścieków ustala się na podstawie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków jako równą ilości wody pobranej według wskazań wodomierza głównego lub określonej w umowie.

6. Jeżeli odbiorca odprowadzający ścieki pobiera wodę wyłącznie z własnego źródła i nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalenia ilości odprowadzonych ścieków są przeciętne normy zużycia.

7. Należność wynikającą z otrzymanej faktury odbiorca zobowiązany jest zapłacić w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 21 dni od jej wystawienia.

8. Rozliczenie starej i nowej taryfy w okresie między-odczytowym następować będzie proporcjonalnie w zależności od ilości dni obowiązywania starej i nowej taryfy w perspektywie danego okresu rozliczeniowego.

ROZDZIAŁ 5

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 7. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do korzystania z nieruchomości lub osoby korzystającej z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

2. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci powinien zawierać informację o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków :

- 1) oznaczenie wnioskodawcy;
- 2) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 3) planowaną wielkość poboru, wymagane ciśnienie wody oraz jej przeznaczenie lub planowana ilość odprowadzanych ścieków ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania;
- 4) proponowany termin poboru wody lub dostarczania ścieków;
- 5) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda lub odprowadzane ścieki;
- 6) podpis wnioskodawcy.

§ 8. 1. Na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania , w terminie określonym w art. 19a ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 9. 1. Warunki przyłączenia do sieci powinny określać:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;
- 2) lokalizację oraz średnicę sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, do której należy dokonać włączenia;
- 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków;
- 4) informację o konieczności opracowania i uzgodnienia dokumentacji technicznej na wykonanie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
- 5) maksymalne dobowe i godzinowe zaopatrzenie na pobór wody, minimalne ciśnienie wody wodociągowej;
- 6) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków.

§ 10. 1. Określenie warunków przyłączenia 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:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu sporządzony na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego;
- 7) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika – pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika.

3. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci:

- 1) w terminie 21 dni - od dnia złożenia wniosku wraz z kompletem załączników, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
- 2) w terminie 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.

4. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

5. W razie braku możliwości technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje na piśmie o tym fakcie wnioskodawcę ubiegającego się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

6. Wydane warunki są ważne dwa lata od daty wydania.

ROZDZIAŁ 6

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 11. 1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznacza istnienie sieci wodociągowo-kanalizacyjnej oraz techniczne możliwości urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa oraz ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna.

2. Podstawą przystąpienia do wykonania urządzeń lub przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych jest złożenie wniosku o wydanie warunków dostawy wody i odbioru ścieków wraz z opracowanym planem zabudowy lub szkicem sytuacyjnym określającym usytuowanie przyłączy wodociągowo-kanalizacyjnych w stosunku do istniejącej sieci oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

3. Do każdej działki może prowadzić jedno przyłącze z jednym wodomierzem głównym. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może wyrazić zgodę na większą liczbę przyłączy oraz wodomierzy głównych przypadających na jedną działkę.

4. Urządzenie pomiarowe – wodomierz główny (PN-EN 14154-2:2005) należy montować w wyznaczonym do tego pomieszczeniu technicznym, tj. w studni wodomierzowej lub pomieszczeniu technicznym spełniający wymogi Prawa Budowlanego oraz rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2019 r. poz. 1065). Wodomierz należy montować na półśrubkach w pozycji poziomej wraz z 2 zaworami głównymi (przed i za wodomierzem) i zaworem antyskażeniowym (PN-EN 1717:2003) na konsoli wodomierzowej. Nie dopuszczalne jest zabudowanie urządzenia pomiarowego w sposób uniemożliwiający swobodny dostęp i wymianę wodomierza.

5. Studnia wodomierzowa może być wykonana z następujących materiałów:

- 1) PCV (Aprobata Techniczna Nr AT/2007-03-2237) o minimalnej średnicy DN600, z możliwością wyjęcia konsoli wodomierzowej ponad poziom gruntu;
- 2) bloczki betonowe, kręgi betonowe, cegła klinkierowa (PN-EN 1917:2004) o minimalnej średnicy DN1000 ze stopniami żłazowymi lub drabinką;

3) Studnia powinna być szczelna (zabezpieczona przed infiltracją wód gruntowych i opadowych), posiadać zamknięcie (właz) oraz pełne dno.

6. Pomieszczenie techniczne ma spełniać następujące warunki:

- 1) wydzielone, łatwo dostępne miejsce (w budynkach mieszkalnych wielorodzinnych, zamieszkania zbiorowego i użyteczności publicznej miejscem tym powinno być odrębne pomieszczenie) w piwnicy budynku lub na parterze;
- 2) miejsce zabezpieczone przed zalaniem, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych;
- 3) w przypadku umieszczenia wodomierza w piwnicy budynku – wpust do kanalizacji, zabezpieczony zamknięciem przeciw zalewowym.

7. Włączenie w kolektor sanitarny odbywa się poprzez studnię sanitarną z kinetą. Studnia może być wykonana z następujących materiałów:

- 1) PCV (PN-9B/B-10735);
- 2) bloczki betonowe, kręgi betonowe, cegła klinkierowa (PN-EN 1917:2004).

8. Zaleca się stosowanie podliczników lokalowych i podliczników ogrodowych z możliwością montażu nakładki radiowej systemu odczytów radiowych używanego w Gminie Sobienie-Jeziory.

9. Podlicznik ogrodowy mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej, tj. wykorzystanej na cele ogrodnicze powinien być:

- 1) podlicznikiem wodomierza głównego – dla budynków jednorodzinnych;
- 2) podlicznikiem wodomierza głównego – dla budynków wielolokalowych, pod warunkiem złożenia wniosku przez osoby wskazane w np. 6 ust. 6 ustawy;
- 3) podlicznikiem podlicznika lokalowego – dla lokalu mieszkalnego, w razie złożenia wniosku przez właściciela tego lokalu.

10. Wodomierz dodatkowy (podlicznik ogrodowy) mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej powinien spełniać następujące warunki:

- 1) posiadać przystosowanie do systemu radiowego odczytu stosowanego w gminie Sobienie-Jeziory;
- 2) posiadać średnicę nieprzekraczającą DN20;
- 3) zamontowany na instalacji wewnętrznej za wodomierzem głównym;
- 4) posiadać ważną cechę legalizacyjną i być dopuszczony do obrotu publicznego.

11. Zamiar napełnienia lub opróżnienia basenu powinien zostać zgłoszony przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu co najmniej na 7 dni przed rozpoczęciem prac.

12. Przyłącza wodociągowe i kanalizacyjne mogą być wykonane przez firmę Inwestora lub przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na koszt przyszłego odbiorcy usług.

13. Na każdym przyłączy wodnym, bezpośrednio za miejscem włączenia do sieci wodociągowej, należy zamontować zasuwę odcinającą, z miękkim uszczelnieniem klina, na ciśnienie nominalne min. 1 Mpa, o średnicy zgodnej ze średnicą przyłącza. Zasuwę należy montować w terenie ogólnodostępnym, lokalizację należy oznakować poprzez zamontowanie na elemencie trwałym (np. ogrodzenie, słupek, ściana budynku – którego dotyczy przyłącze) za pomocą tabliczki informacyjnej z pomiarami do pkt. Stałych, zgodnie z PN-86/B-09700.

14. Przed przystąpieniem do robót należy powiadomić o zamiarze przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.

15. Roboty ulegające zakryciu powinny być zgłaszane do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w celu ich odbioru przed zasypaniem.

16. Po zakończeniu robót instalacyjnych, przed zasypaniem wykopów następuje odbiór techniczny, poprzedzony próbą szczelności z udziałem przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

17. Wpięcie wykonanych sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych do istniejących urządzeń może być dokonane wyłącznie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub pod nadzorem przedsiębiorstwa, na zlecenie Inwestora robót.

18. Woda z nowych przyłączy wodociągowych powinna być zbadana pod kątem bakteriologicznym. Sieć kanalizacji sanitarnej winna być skontrolowana pod kątem szczelności jak i zachowania spadków poprzez sfilmowanie.

19. W przypadku przyłącza wodociągowego wodomierz główny nieodpłatnie instaluje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zamontowanie wodomierza głównego może nastąpić na wniosek Inwestora po dostarczeniu protokołu odbioru technicznego.

20. Wydanie protokołu odbioru technicznego robót zanikających nastąpi po przedłożeniu pisemnego wniosku o odbiór techniczny przyłącza, stwierdzeniu szczelności przyłącza wodociągowego i uzyskaniu pozytywnego wyniku badania bakteriologicznego wody oraz stwierdzeniu szczelności i zachowania spadków przyłącza kanalizacyjnego.

21. Po spełnieniu w/w warunków może nastąpić świadczenie usług dostawy wody i odbioru ścieków poprzedzone zawarciem pisemnej umowy na w/w usługi. Powyższe warunki stanowią załącznik do wydawanych technicznych warunków podłączenia.

RODZIAŁ 7

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 12. 1. Niezwłocznie po wykonaniu przyłącza i przed jego zasypaniem, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje nieodpłatnie jego odbioru.

2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

3. Odbiór końcowy następuje w terminie 10 dni roboczych od zgłoszenia gotowości do odbioru.

4. Wynik odbioru jest potwierdzany przez strony w sporządzonym protokole.

5. Protokół odbioru przyłącza do sieci zawiera:

- 1) datę odbioru;
- 2) adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze;
- 3) przedmiot odbioru z podaniem rodzaju, jego średnicy, długości oraz materiału, z którego zostało wykonane przyłącze;
- 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza;
- 5) skład komisji i jej podpisy.

RODZIAŁ 8

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

§ 13. 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub w odbiorze ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek poinformować odbiorców usług z co najmniej 2 – dniowym wyprzedzeniem, w sposób zwyczajowo przyjęty.

2. Gdyby czas trwania zdarzenia, o którym mowa w ust. 1 miał przekroczyć 12 godzin, należy o tym powiadomić odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 7- dniowym.

3. W razie przerwy w zaopatrzeniu w wodę przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody.

ROZDZIAŁ 9

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

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania na żądanie odbiorców usług informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania umowy przez odbiorcę usług;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji dotyczących zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków , nie później niż w ciągu:

- 1) 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
- 2) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w pkt. 1.

§ 15. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne usług, w szczególności co do ilości, jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej z zastrzeżeniem ust. 4

3. Reklamacja zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer umowy lub numer odbiorcy usług;
- 5) podpis odbiorcy usług.

4. Dopuszcza się wniesienie reklamacji przez odbiorcę usług telefonicznie, drogą elektroniczną lub osobiście.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni od dnia jej wniesienia. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

6. Złożenie przez odbiorcę usług reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności wynikających z faktury.

ROZDZIAŁ 10

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 16. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przez jednostki straży pożarnej.

3. Należności za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe reguluje gmina.