

**UCHWAŁA NR IV/51/2019  
RADY GMINY ZŁAWIEŚ WIELKA**

z dnia 20 marca 2019 r.

**w sprawie 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 2019 r., poz. 506) oraz art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i 1629) uchwała się, co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Prezesowi Zakładu Usług Komunalnych Zławieś Wielka Sp. z o. o z siedzibą w Rzęczkowie.

**§ 3.** Traci moc Uchwała Nr XXXVII/262/2014 Rady Gminy w Złejwsi Wielkiej z dnia 24 kwietnia 2014 roku w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Kuj. – Pom. z 2014 r. poz. 1590).

**§ 4.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Kujawsko-Pomorskiego.

Przewodniczący Rady Gminy

**Piotr Pawlikowski**

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

### **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków zwany dalej regulaminem określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych i beczkowsów oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Zławieś Wielka.

2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa jest o:

- 1) Ustawie – rozumie się przez to Ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z późn. zm. (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152).
- 2) umowie – rozumie się przez to następujące rodzaje umów:
  - a) umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
  - b) umowa o zaopatrzenie w wodę,
  - c) umowa o odprowadzanie ścieków.

§ 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje zaopatrzenia w wodę oraz odbioru ścieków na podstawie posiadanych przez Gminę Zławieś Wielka pozwoleń wodno-prawnych.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą.

§ 4. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z umowy.

§ 5. 1. Wodomierz główny znajdujący się w studni wodomierzowej usytuowanej bezpośrednio przy granicy nieruchomości i pierwsza studzienka kanalizacyjna licząc od strony budynku, a w przypadku ich braku – granica nieruchomości, jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, jak również miejscem rozdziału sieci i instalacji wewnętrznej.

2. Dla rozbudowanej sieci kanalizacyjnej na terenie nieruchomości, miejsce, o którym mowa ust. 1 zostanie określone w warunkach technicznych przyłączenia.

### **Rozdział 2. Poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 6. Poziom świadczonych usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa niniejszy Regulamin oraz umowa z odbiorcą.

§ 7. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do dostawy wody zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody, nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych między innymi strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

3. Maksymalną ilość dostarczanej wody określa umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z odbiorcą. Umowa winna także regulować maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.

§ 8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną.

§ 9. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 10. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do zapewnienia należytych warunków odbioru ścieków oraz przeprowadzania kontroli jakości odprowadzanych ścieków oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 11. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach nie mniejszych niż raz na kwartał, dokonuje oceny jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

### **Rozdział 3.**

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

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zawrzeć umowę z odbiorcą, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

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 jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub zarządcą, a na wniosek właściciela lub zarządcy umowa zawierana jest także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku na zasadach określonych w przepisach ustawy.

4. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w ustawie oraz oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych wnioskodawcy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w celu zawarcia umowy oraz wystawiania faktury lub noty księgowej.

5. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uwzględni postanowienia wynikające z obowiązujących przepisów.

6. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

7. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów prawa oraz postanowień niniejszego regulaminu.

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

2. 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.

3. Rozwiązanie umowy skutkuje zastosowaniem przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne środków technicznych uniemożliwiających dalszego korzystania z usług.

§ 14. 1. Potencjalny odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o zawarcie umowy, także w przypadku zmiany odbiorcy usług bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada odbiorcy do podpisu projekt umowy.

3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

**§ 15. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa cykl rozliczeń obowiązujący odbiorców 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 obrachunkowe rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług lub obszaru.

**§ 16.** Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wskazuje na fakturze, zgodnie z ustaleniami wynikającymi z obowiązującej umowy.

**§ 17.** Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a w szczególności do:

1. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m. in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, czyli montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych;

2. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej, informując przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;

3. informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w przypadku konieczności ustalania opłat za odprowadzanie ścieków oraz opomiarowanie wodomierzem własnego ujęcia wody;

4. wykorzystania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych przyłączenia do sieci oraz pisemnej umowy zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;

5. podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

#### **Rozdział 4.**

##### **Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat**

**§ 18. 1.** Rozliczenia w odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

2. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

3. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków i następuje bez wypowiedzenia jej warunków

4. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

**§ 19. 1.** Organ regulacyjny ogłasza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

2. Wójt Gminy Zławieś Wielka zamieszcza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Zławieś Wielka.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zamieszcza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na swojej stronie internetowej lub udostępnia ją w punktach obsługi klientów.

**§ 20.** Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 ustawy oraz umowa.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci i odbiór przyłącza**

**§ 21. 1.** Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci.

3. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze zgłoszenie zamiaru budowy przyłącza.

4. Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru technicznego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne.

5. Umowa określi zakres utrzymywania przyłączy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

**§ 22.** Z wnioskiem o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba zainteresowana nie posiadająca tytułu prawnego.

**§ 23. 1.** Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy;
- 2) określenie:
  - a) rodzaju parametrów instalacji odbiorczych,
  - b) charakterystyki zużycia wody,
  - c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzonych ścieków,
  - d) przeznaczenia wody;
- 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda i odprowadzane ścieki, a w szczególności:
  - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe),
  - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki.

**§ 24. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.

2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy;
- 2) wymagania dotyczące:
  - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
  - b) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego,
  - c) jakości odprowadzonych ścieków,

d) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 25. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić wydania warunków technicznych, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia, z zastrzeżeniem § 29.

§ 26. 1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

2. Określone w klauzuli uzgadniającej projekt budowlany próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

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

§ 27. 1. Odbiór przyłącza odbywa się na pisemny wniosek przyszłego odbiorcy.

2. Odbiór przyłącza dokonywany jest na postawie końcowego odbioru technicznego wg zasad określonych w klauzuli uzgadniającej projekt budowlany.

3. Protokół końcowego odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości;
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika;
- 5) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie;
- 6) podpisy członków komisji.

4. Protokół końcowy odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony zobowiązuje odbiorcę do zawarcia umowy.

## **Rozdział 6.**

### **Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych**

§ 28. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku:

1. braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych, uniemożliwiających realizację usługi;

2. gdy przyłącze zostało wykonane bez wydania warunków technicznych lub niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

§ 29. Potencjalni odbiorcy usług mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług:

1. we właściwym meterycznie wydziale Urzędzie Gminy Zławieś Wielka, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:

- a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
- b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
- c) niniejszy regulamin,
- d) warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków;

2. w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:

- a) wieloletni plan rozwoju i modernizacji,
- b) niniejszy regulamin.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do kanalizacji sanitarnej ścieków**

§ 30. 1. O przewidzianych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winien uprzedzić odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty (ogłoszenia: prasa lub radio, Internet albo powiadomienie pisemne).

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 uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności gdy:

- 1) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

§ 31. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz przewidywanych zakłóceniach w odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno poinformować odbiorców usług poprzez komunikaty w sposób zwyczajowo przyjęty (ogłoszenia: prasa lub radio, Internet albo powiadomienie pisemne).

§ 32. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej dwadzieścia cztery godziny przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców o jego lokalizacji i warunkach korzystania, w sposób zwyczajowo przyjęty (ogłoszenia: prasa lub radio, Internet albo powiadomienie pisemne).

§ 33. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

## **Rozdział 8.**

### **Obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków**

§ 34. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych wraz z urządzenie pomiarowym.

§ 35. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o wszelkich:

1. stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym zerwaniu płomby;
2. zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§ 36. Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 37. Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zmianach własnościowych nieruchomości, zmianach zarządcy lub osób korzystających z lokalu.

## **Rozdział 9.**

### **Standardy obsługi odbiorców usług, sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

§ 38. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winien zapewnić należyty poziom obsługi odbiorców.

§ 39. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 40. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub właściwy organ

Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w umowie.

§ 41. 1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć reklamację.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczenia o upust;
- 5) numer i datę umowy;
- 6) podpis odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji prowadzonym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie trzydziestu dni od dnia jej wniesienia.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) powołanie podstawy prawnej;
- 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 3) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
- 4) podpis pracownika przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego upustu.

## **Rozdział 10.**

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

§ 42. Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych można pobierać zgodnie z obowiązującymi taryfami.

§ 43. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywana jest w miejscach uzgodnionych, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 44. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki straży pożarnej.

## **Rozdział 11.**

### **Przepisy końcowe**

§ 45. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia regulaminu na żądanie odbiorcy oraz na stronie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.