



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIEGO

Łódź, dnia 14 października 2022 r.

Poz. 5576

UCHWAŁA NR XLVII/270/2022 RADY GMINY ROGÓW

z dnia 23 września 2022 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Rogów

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj.: Dz. U. z 2022 r., poz. 559, 583, 1005 i 1079) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj.: Dz. U. z 2020 r., poz. 2028) oraz po uzyskaniu pozytywnej opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Rada Gminy Rogów uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Rogów w brzmieniu, stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Rogów.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XI/65/2019 z dnia 30 października 2019 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody na terenie gminy Rogów.

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

Przewodniczący
Rady Gminy Rogów

Robert Góra

Załącznik do uchwały Nr XLVII/270/2022

Rady Gminy Rogów

z dnia 23 września 2022 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Rogów**Rozdział 1****Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Rogów.

§ 2. 1. Ilekcóż w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział 2**Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:

1) dostarcza odbiorcy wodę:

a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączu, nie niższym niż 0,05 MPa,

b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:

Lp.	Rodzaj oznaczenia	Jednostka oznaczenia	Wartość dopuszczalna
1.	Mętność	NTU	1
2.	pH	-	6,5-9,5
3.	Sumaryczna zawartość wapnia i magnezu (twardość ogólna)	mg/l	60 - 500
4.	Mangan	µg/l	50
5.	Żelazo	µg/l	200
6.	Bakterie grupy coli	jtk/100ml	0
7.	Escherichia coli	jtk/100ml	0

c) w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³/d;

2) zapewnia ciągły odbiór ścieków:

a) w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³/d,

b) o stanie i składzie:

Lp.	Wskaźnik/parametr	Jednostka	Maksymalna dopuszczalna wartość/zakres
1.	Chemiczne zapotrzebowanie tlenu (ChZT)	kgO ₂ /m ³	0,900
2.	Biochemiczne zapotrzebowanie tlenu (BZT ₅)	kgO ₂ /m ³	0,600

3.	Zawiesina ogólna	kg/m ³	0,400
4.	Azot ogólny	kg/m ³	0,100
5.	Fosfor ogólny	kg/m ³	0,030
6.	pH	-	6,5-9,0

§ 4. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego.

3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.

4. W przypadku, gdy odbiorca nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z zaprzestaniem dostawy wody lub odbioru ścieków.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków z odbiorcą usług, którego nieruchomość została przyłączona do sieci i który wystąpił 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 dostarczona woda i (lub) z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków powinien określać:

- 1) wskazanie nieruchomości, dla której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 2) imię i nazwisko, miejsce zamieszkania, adres do korespondencji, Pesel lub nazwę firmy, adres siedziby firmy, REGON, NIP oraz adres do korespondencji;
- 3) oświadczenie czy podłączona do sieci wodociągowej nieruchomość posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie, do jakich celów będzie wykorzystywana doprowadzona woda;
- 5) oświadczenie, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane do sieci kanalizacyjnej eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo;
- 6) tytuł prawny do korzystania z nieruchomości lub oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 7. Umowa o zbiorowe zaopatrzenie w wodę i (lub) zbiorowe odprowadzanie ścieków zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i (lub) kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
- 3) praw i obowiązków stron umowy;
- 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;

- 6) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

Rozdział 4

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

§ 8. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie, oraz w uchwałach Rady Gminy w sprawie dopłat dla odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych taryf, podanych do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami Ustawy, nie wymaga odrębnego informowania poszczególnych odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

3. W przypadku, gdy zmiana cen i stawek opłat następuje w okresie między odczytami, zużycie wody i/lub odprowadzania ścieków przed i po takiej zmianie zostaje ustalone proporcjonalnie do upływu czasu w okresie rozliczeniowym.

§ 9. 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;

2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość pobieranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowości 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 głównego.

4. W przypadku zmiany opłat następujących w okresie między odczytami, ilość dostarczonej wody lub ilość odprowadzanych ścieków określa się proporcjonalnie dniami dla nowej taryfy i poprzedniej taryfy.

5. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

6. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

7. Wystawienie faktury dla przyłączy wyposażonych w wodomierz lub urządzenie pomiarowe, o których mowa w ust.1 niniejszego paragrafu następuje po dokonaniu przez przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego odczytu bezpośredniego lub drogą radiową, w przypadku braku możliwości dokonania odczytu z przyczyn niezależnych od przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego ze stanu przewidywalnego przez wystawiającego fakturę. Faktura zostaje wystawiona również po podaniu stanu wodomierza lub urządzenia pomiarowego przez odbiorcę usług.

8. Faktura wystawiana na podstawie przeciętnych norm zużycia wystawiana jest na podstawie deklaracji złożonej przez odbiorcę usług, przy czym odbiorca zobowiązany jest każdorazowo po zaistnieniu zmian uaktualnić deklarację.

9. Deklaracja, o której mowa w ust. 8 zawierać ma informacje umożliwiające wyliczenie zużycia wody, zgodnie z rozporządzeniem w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody.

10. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemne żądanie odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania w tej sprawie.

§ 10.1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Przedsiębiorstwo dopuszcza, podanie odczytu przez odbiorcę.

§ 11.1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez odbiorcę.

2. Jeżeli odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego.

§ 12.1. Podstawą obciążenia odbiorcy należnością za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

§ 13. Odbiorca powinien:

- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
- 2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 14.1. Podstawą określenia warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest złożenie pisemnego wniosku przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie wymagań technicznych powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) lokalizację nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci w tym adres i numer działki;
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystania nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci;
- 5) określenie dobowego zapotrzebowania wody z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych;
- 6) określenie ilości i jakości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- 7) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu;
- 8) datę i podpis wnioskodawcy.

3. W przypadku, gdy wniosek składany jest przez pełnomocnika lub przedstawiciela, należy do wniosku załączyć pełnomocnictwo lub wskazać podstawę umocowania oraz adres do korespondencji.

4. Jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, wymagania techniczne przyłączenia wydawane są w terminie 21 dni od daty złożenia wniosku dla budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej lub 45 dni w pozostałych przypadkach.

5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może przedłużyć terminy określone w ust. 4 o kolejne 21 lub 45 dni po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

6. W przypadku braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo informuje o tym ubiegającego się o przyłączenie w terminie 14 dni roboczych, podając przyczyny uniemożliwiające przyłączenie.

7. Wymagania techniczne są ważne przez okres 2 lat od daty ich wydania.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15. 1. Dostępność do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa;
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków rozumianych jako faktyczna możliwość pozyskania przez przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwość odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci w przypadku spełnienia łącznie wszystkich przesłanek określonych w ust. 1.

§ 16. 1 Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

2. Ustala się techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłączy wody projektować z rur PE, klasy ciśnień PN 10;
- 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażać w skrzynkę uliczną i obrukować;
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
- 4) przyłączy pod drogą wykonać metodą bezwykopową w rurze osłonowej oraz zgodnie z wymogami zarządcy drogi;
- 5) w celu zabezpieczenia wody przed wtórnym zanieczyszczeniem za wodomierzem należy montować zawór antyskażeniowy;
- 6) przyłączy kanalizacyjne projektować rurami wykonanymi z tworzyw sztucznych o średnicy 160 mm;
- 7) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacji sanitarnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki;
- 8) przy projektowaniu przyłącza kanalizacyjnego uwzględnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 17. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci uzgadnia z przedsiębiorstwem termin rozpoczęcia budowy oraz warunki i sposoby kontroli robót.

2. Przedsiębiorstwo przystępuje do odbioru przyłącza w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze po pisemnym powiadomieniu przez inwestora o gotowości do odbioru.

3. Podczas prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo sprawdza zgodność wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi oraz dokumentacją techniczną przyłącza.

4. Odbiór częściowy oraz końcowy przyłącza jest przeprowadzany przez przedstawicieli przedsiębiorstwa przy udziale wykonawcy (inwestora).

5. Odcinki przyłącza ulegające zakryciu należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

6. Odbiór przyłącza dokonuje się na podstawie odbioru technicznego, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru określający rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne) oraz średnice, długości, materiały z których zostało wybudowane i rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 3) adres nieruchomości, którą podłączono do sieci;
- 4) określenie uczestników odbioru w tym inwestora, wykonawcę i przedstawiciela przedsiębiorstwa;
- 5) podpisy uczestników odbioru technicznego przyłącza.

Rozdział 8

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

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo informuje odbiorców o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

4. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 9

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

§ 19. Odbiorca ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez przedsiębiorstwo usług;
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia i innych wiążących odbiorcę dokumentów;
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 20. 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, email, pisemnie itp.) po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez przedsiębiorstwo.

4. Inne reklamacje odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego postawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy, jeśli odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
- 5) podpis odbiorcy.

6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom przedstawicielowi przedsiębiorstwa. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile odbiorca wskaże taką formę.

9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 21. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym;
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 22. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 23. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z przedsiębiorstwem.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa zobowiązane są do:

- 1) powiadamiania przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15 -tej dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;
- 2) przekazywaniu przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.