



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

Warszawa, dnia 30 grudnia 2021 r.

Poz. 12555

UCHWAŁA NR XXXV/315/2021 RADY GMINY W ZAKRZEWIE

z dnia 29 grudnia 2021 r.

w sprawie przyjęcia projektu 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 2021 r., poz. 1372 z późn. zm.), art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 13 lutego 2020 roku o zmianie ustawy - Prawo budowlane oraz niektórych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 471) Rada Gminy w Zakrzewie uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzew w brzmieniu zgodnym z załącznikiem do niniejszej Uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała Nr XXIII/206/2020 Rady Gminy w Zakrzewie z dnia 5 listopada 2020 roku w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakrzew oraz Uchwała Nr XXXII/276/2021 z dnia 14 września 2021 r. w sprawie przyjęcia projektu zmian w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie 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

Załącznik do uchwały Nr XXXV/315/2021

Rady Gminy w Zakrzewie

z dnia 29 grudnia 2021 r.

PROJEKT 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. Ilekcć 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 2019 r. 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 na podstawie umowy, o której mowa w § 5 ust 1 niniejszego regulaminu jako równą ilości pobranej wody lub określonej w umowie.

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 dostarczona 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 przyłączania do sieci

§ 7. 1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy może zawierać:

- 1) numer telefonu,
- 2) adres poczty elektronicznej,
- 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 4) wskazanie planowego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
- 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pracownika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa,
- 6) oświadczenie o tytule prawnym przyłączanej nieruchomości,
- 7) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie przyłączanej nieruchomości.

3. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci podmiot ubiegający się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

5. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust.4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku. Termin na uzupełnienie wniosku nie może być krótszy niż 7 dni od daty doręczenia pisma informującego o potrzebie uzupełnienia wniosku.

6. Warunki o których mowa w § 7.1 określają, co najmniej

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci ,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości ,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj,
- 4) okres ważności
- 5) załącznik graficzny,

7. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 8. 1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni),
- 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców,
- 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączania do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust.1.

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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić odbioru przyłącza wykonanego niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.

3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłosić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

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 wodomierza.

Rozdział 9.

Sposób obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody o 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.