



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA PODLASKIEGO

Białystok, dnia 9 września 2022 r.

Poz. 3895

UCHWAŁA NR 254/XXXIV/22 RADY GMINY W PERLEJEWIE

z dnia 31 sierpnia 2022 r.

w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Perlejewo”

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559, poz. 1005 i poz. 1079) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 oraz z 2022 r., poz. 1549), po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Lublinie, uchwała się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Perlejewo”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi.

§ 3. Traci moc uchwała Nr 47/VI/19 Rady Gminy w Perlejewie z dnia 23 maja 2019 r. w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Perlejewo (Dz. Urz. Woj. Podl. z 2019 r., poz. 3027).

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

Wiceprzewodniczący Rady Gminy
Łukasz Leszczyński

Załącznik do uchwały Nr 254/XXXIV/22
Rady Gminy w Perlejewie
z dnia 31 sierpnia 2022 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Perlejewo

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Perlejewo (zwanej dalej Gminą).

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

3. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie, rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028 z późn. zm.). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

4. użytym w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nakładają 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

§ 2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody z sieci wodociągowej do odbiorcy usług w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę oraz o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa, występującym w miejscu przyłączenia do sieci;
- 2) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 3) zapewnić dostawę wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o należytej jakości, wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazującą agresywnych właściwości korozyjnych o jakości i parametrach nieprzekraczających wymienionych nieprzekraczających parametrów określonych w przepisach obowiązującego prawa, a w szczególności w zakresie następujących parametrów:
 - a) żelazo 200µg Fe/l,
 - b) mangan 50µg Mn/l,
 - c) jon amonowy 0,50 mg NH₄⁺/l,
 - d) azotany 50 mg NO₃⁻/l,
 - e) azotyny 0,50 mg NO₂⁻/l,
 - f) barwa akceptowalna i bez nieprawidłowych zmian,
 - g) mętność akceptowalna, bez nieprawidłowych zmian, w zakresie do 1NTU,
 - h) pH 6,5-9,5;
- 4) zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do przyjęcia o odbiorcy usług ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;

5) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą, średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.

§ 3. W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo:

- 1) zapewnia ciągłość dostawy wody w ilości, zapewniającej zaspokojenie potrzeb bytowych odbiorców świadczonych usług;
- 2) dostarcza odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa i niniejszym regulaminem;
- 3) w zakresie w jakim wymagają tego przepisy prawa, wydaje warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadnia przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 4) prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
- 5) prowadzi okresową kontrolę urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo;
- 6) odpowiada za utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych;
- 7) usuwa awarie urządzeń wodociągowych;
- 8) wznawia dostarczanie wody niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odcięcie przyłącza wodociągowego.

§ 4. W zakresie odbioru ścieków Przedsiębiorstwo:

- 1) zapewnia przyjęcie do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorcę usług;
- 2) zapewnia ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- 3) odprowadza wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń;
- 4) zapewnia należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnia jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) wydaje warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci i uzgadniania dokumentacji projektowej;
- 6) wznawia odprowadzanie ścieków niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odcięcie przyłącza kanalizacyjnego.

§ 5. W zakresie, w jakim urządzenia i sieci wodociągowe lub kanalizacyjne należą do Gminy, Gmina zobowiązana jest współdziałać z Przedsiębiorstwem w celu umożliwienia przedsiębiorstwu wykonania jego obowiązków przewidzianych niniejszym regulaminem i przepisami prawa.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług.

§ 7. 1. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, jak również o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

2. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu. Umowa winna zawierać postanowienia wymagane przepisami ustawy.

§ 8. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym zawierana jest na pisemny wniosek o zawarcie umowy, który poza elementami wskazanymi w art. 19a ust. 4 ustawy - powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
- 2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej lokalizacji (miejscowość, nazwa ulicy, numer posesji, numer ewidencyjny działki), powierzchni wraz z podaniem jej numeru księgi wieczystej, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia. W przypadku, gdy nieruchomość nie posiada księgi wieczystej osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest podać numer ewidencyjny działki;
- 3) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych wielkości ładunku zanieczyszczeń, również składu odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 5) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny (na kopii mapy zasadniczej lub na mapie do celów projektowych) określający usytuowanie przyłącza w stosunku do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu;
- 7) datę i podpis podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 8) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika – pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika;
- 9) numer telefonu;
- 10) adres poczty elektronicznej.

2. Przedsiębiorstwo po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku, niezwłocznie przedkłada obiorcy umowę do podpisu.

Rozdział 4.

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

§ 9. 1. Wodomierze główne i urządzenia pomiarowe przedsiębiorstwo odczytuje w regularnych odstępach czasu tradycyjnie lub metodą zdalnych odczytów.

2. Odbiorca usług reguluje należności za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez przedsiębiorstwo w okresach obrachunkowych określonych w umowie, w terminie określonym w fakturze.

3. Podstawowym okresem obrachunkowym rozliczeń odbiorców usług jest jeden miesiąc.

4. Dopuszcza się obowiązywanie różnych okresów obrachunkowych dla poszczególnych grup odbiorców usług. O ile strony nie postanowią inaczej w umowie, rozliczeń dokonuje się:

- 1) dla odbiorców zbiorowych i prowadzących działalność gospodarczą - raz na miesiąc,
- 2) dla odbiorców indywidualnych - nie rzadziej niż raz na trzy miesiące.

5. Strony określą w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.

6. Przedsiębiorstwo ma prawo do zastosowania rozliczeń zaliczkowych w oparciu o zużycie prognozowane na podstawie dotychczasowego zużycia, które zostaną rozliczone po dokonaniu kolejnego odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

7. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na dokonywanie odczytów wodomierzy głównych i urządzeń pomiarowych przez odbiorcę usług. Zgoda wymaga zachowania formy pisemnej.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 10. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie.

2. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Podmiot ubiegający się o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa Przedsiębiorstwu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać elementy wskazane w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

§ 11. 1. Warunki przyłączenia powinny określać:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa;
- 2) informacje o rodzaju i treści dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci;
- 3) okres ważności wydanych warunków przyłączenia;
- 4) parametry techniczne przyłącza;
- 5) miejsce zainstalowania wodomierza głównego.

2. Do warunków przyłączenia do sieci Przedsiębiorstwo załącza wzór umowy o przyłączenie do jego sieci wodociągowej.

§ 12. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie po otrzymaniu wniosku podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci, sprawdza plan sytuacyjny przyłącza sporządzony na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w zakresie zgodności z warunkami przyłączenia do sieci.

§ 13. Wyniki prób szczelności i odbiorów należy potwierdzić przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron w protokołach, których wzory określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 14. Ustala się techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) W zakresie usług wodociągowych:
 - a) nieruchomość może zostać podłączona do istniejącej sieci wodociągowej poprzez przyłącze wodociągowe, włączone bezpośrednio do sieci wodociągowej,
 - b) na przyłączy wodociągowym może być zainstalowany tylko jeden wodomierz główny,
 - c) instalacja wodociągowa w budynku wykonana jest zgodnie z warunkami technicznymi, jakim powinny odpowiadać obiekty budowlane i ich usytuowanie, o których mowa w art. 7 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. –Prawo budowlane.
- 2) W zakresie usług kanalizacyjnych:
 - a) nieruchomość może zostać podłączona do istniejącej sieci kanalizacyjnej poprzez przyłącze kanalizacyjne, włączone bezpośrednio do sieci kanalizacyjnej,
 - b) przyłącze kanalizacyjne z nieruchomości powinno być włączone do sieci kanalizacyjnej poprzez studnię rewizyjną z lokalizowaną na tej sieci. W przypadku włączenia przyłącza kanalizacyjnego do kanału o średnicy $\geq \text{Ø}600$ dopuszcza się wykonanie tego włączenia bezpośrednio do kanału, przy czym w takiej sytuacji studnia rewizyjna winna być zabudowana na przyłączy kanalizacyjnym bezpośrednio przy włączeniu go do kanału,
 - c) średnica minimalna przyłącza kanalizacyjnego wynosi $\text{Ø}160$, a maksymalna ograniczona jest średnicą i przepustowością sieci kanalizacyjnej w miejscu włączenia przyłącza do sieci,

- d) instalacja kanalizacyjna w budynku wykonana jest zgodnie z warunkami technicznymi, jakim powinny odpowiadać obiekty budowlane i ich usytuowanie, o których mowa w art. 7 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 15. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, uprawniony jest przedłożyć przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, czy uwzględnia on wydane warunki przyłączenia do sieci. W takim wypadku § 12 niniejszego Regulaminu stosuje się.

§ 16.1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym, jeśli znajduje zastosowanie, planem sytuacyjnym, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Czynności Odbioru przyłącza dokonuje się w stanie odkrytym (*przed zasypaniem*).

3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

4. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

5. Należy pisemnie lub telefonicznie ustalić termin wykonania i odbioru przyłącza z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac, z zastrzeżeniem, że wykonanie i odbiór przyłącza może nastąpić jedynie, jeśli w okresie 3 dni poprzedzających planowane prace oraz w dniu planowanych prac temperatura powietrza i gruntu nie była i nie jest niższa niż $+1^{\circ}\text{C}$ chyba, że wyższa temperatura powietrza lub gruntu lub dłuższy okres utrzymywania się określonych temperatur, wymagane są przez producentów lub dostawców rozwiązań lub materiałów stosowanych przy wykonaniu robót.

6. Określone w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

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

8. Przed zasypaniem przyłącza, podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać geodezyjną inwentaryzację powykonawczą w zakresie wymaganym przepisami powszechnie obowiązującego prawa w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego organu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

9. 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 wprowadzania do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 17. 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 lokalnych lub w inny zwyczajowo przyjęty przez przedsiębiorstwo sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia;
- 2) zapewnienia 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 przez przedsiębiorstwo sposób;
- 3) podjąć, w zakresie w jakim jest to możliwe, niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

Rozdział 9.

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

§ 18. 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 informowanie ich o obowiązujących przepisach i regulacjach i umowach oraz o wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również do informowania 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.

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające 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.

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

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi;
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy 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.

§ 21. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności dotyczących:

- 1) wysokości naliczonych odbiorcy opłat za takie usługi;
- 2) ilości i jakości świadczonych usług;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) należących do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 22. 1. Reklamacje winny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację;
- 5) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej niż jedną umowę;
- 6) podpis Odbiorcy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu.

3. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne. Zaniechanie udostępniania nieruchomości wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

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

5. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

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

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

2. Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzenia 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) wystąpienie na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba, że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 24. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia upomnienie.

2. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej niż raz w miesiącu.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

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

2. Informacja o ilości wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą.

3. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.

4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są na podstawie deklaracji Straży Pożarnej lub Gminy.