



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO

Olsztyn, dnia 19 sierpnia 2022 r.

Poz. 3621

UCHWAŁA NR XLV/388/22 RADY MIASTA DZIAŁDOWO

z dnia 14 lipca 2022 r.

w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy-Miasto Działdowo

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 559 z późn. zm) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028) oraz po uzyskaniu pozytywnej opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie wyrażonej w formie postanowienia z dnia 31.05.2022 r. znak: WA.RZT.71.119B.2022 - Rada Miasta Działdowo uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy-Miasto Działdowo, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc Uchwała Nr IV/38/19 Rady Miasta Działdowo z dnia 21 lutego 2019 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy - Miasto Działdowo.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Działdowo.

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

Przewodniczący Rady
Romuald Remiszewski

Załącznik
do uchwały Nr XLV/388/22
Rady Miasta Działdowo
z dnia 14 lipca 2022 r.

Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy-Miasto Działdowo

ROZDZIAŁ 1 Przepisy ogólne

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy-Miasto Działdowo.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych, w tym:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w Działdowie w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 2) warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług,
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach,
- 4) warunki przyłączenia do sieci,
- 5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
- 6) sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych ścieków do sieci kanalizacyjnej,
- 8) standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków,
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

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

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

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

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 Mpa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym w ilości co najmniej 1,0 m³ na dobę, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wartości: żelazo - 200 µg Fe/1, mangan - 50 µg Mn/1, jon amonowy - 0,50 mg NH₄/1, azotany - 50 mg NO₃/1, azotany - 0,5 mg NO₂/1, fluorki - 1,5 mg F/1, mętność - 1 NTU, pH - 6,5-9,5, twardość - 60-500 mg CaCO₃/1,
- 2) zapewnić odbiór ścieków bytowych i ścieków przemysłowych spełniających warunki ich wprowadzania w sposób ciągły w ilości co najmniej 1,0 m³ na dobę,

- 3) dostarczyć odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej i odebrać ścieki (jeżeli istnieje techniczna możliwość) na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa,
- 4) w umowie pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług określić szczegółowe obowiązki stron umowy o zaopatrzeniu w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

ROZDZIAŁ 3

Warunki i tryb zawierania z odbiorcami usług.

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

2. Umowa, o której mowa w ust. 1, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia, sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- 2) praw i obowiązków stron umowy,
- 3) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
- 4) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w art. 18 ustawy wskazanej w § 2 niniejszego regulaminu,
- 6) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 6. 1. Umowa, o której mowa w ust. 1, 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.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.

3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odbiór ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać dane wnioskodawcy i obiektu, którego ma dotyczyć umowa.

4. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

6. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów (OWU), o ile się nimi posługuje.

§ 7. Jeżeli odbiorca usług wystąpi o rozwiązanie umowy, w związku z likwidacją przyłącza i zaprzestaniem odbioru wody i (lub) odprowadzania ścieków, powinien wystąpić do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z pisemnym wnioskiem o wskazanie warunków technicznych likwidacji przyłącza. Koszt likwidacji ponosi osoba ubiegająca się o likwidację.

ROZDZIAŁ 4

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

§ 8. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie art. 27 ustawy.

2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 liczny miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

§ 9. 1. Rozliczenie z odbiorcą za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo odbywać się będzie w okresach rozliczeniowych jednomiesięcznych lub dwumiesięcznych. Wybór strony określa w umowie.

2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i (lub) odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub w inny sposób.

§ 10. 1. 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 i wysokości.

2. W okresie rozliczeniowym, w którym wystąpiła zmiana taryfy rozliczenie wielkości sprzedaży w przyjętych cenach i stawkach opłat abonamentowych w starej i nowej taryfie nastąpi proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania w danym czasie.

§ 11. 1. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy lokalowych. Różnicą wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy lokalowych obciąża się właściciela lub zarządcę budynku.

ROZDZIAŁ 5

Warunki przyłączenia do sieci

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

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia 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 planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub odprowadzania ścieków,
- 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłącze przez pełnomocnika - pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika.

§ 13. 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.

§ 14. 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.

§ 15. 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.

§ 16. Warunki o których mowa w § 12 ust. 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.

§ 17. 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 możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 18. 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 przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno dołożyć starań, aby zapewnić budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych.

ROZDZIAŁ 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłączenia

§ 20. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza dokumentacji technicznej lub planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzoną dokumentację techniczną lub plan sytuacyjny, wykonane zgodnie z przepisami prawa budowlanego celem sprawdzenia, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

§ 21. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi 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 zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.

5. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego następuje montaż przyrządów pomiarowych i zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

§ 22. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać w szczególności:

- 1) skład komisji dokonującej odbioru,
- 2) stwierdzenie zgodności z wydanymi warunkami technicznymi,
- 3) informację o przeprowadzonej próbie szczelności, wykonanej dezynfekcji przyłącza (dotyczy przyłączy wodociągowych) oraz wykonanej inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej,
- 4) decyzję o odbiorze przyłącza do eksploatacji,
- 5) czytelne podpisy członków komisji.

ROZDZIAŁ 8

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

§ 23. 1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin,
- 2) w przypadku budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo o zaistniałych zdarzeniach może powiadomić właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości, z którym zawarło umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- 3) zapewnić odbiorcom usług, w przypadku zaistniałych nieplanowanych przerw lub ograniczeń w dostawie wody, zastępcze punkty poboru wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin oraz poinformować odbiorców o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 4) w przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo powinno, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody i w sposób zwyczajowo przyjęty powiadomić,
- 5) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 6) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby oraz służby sanitarne, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

2. O planowanych ograniczeniach 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.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

4. 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.

ROZDZIAŁ 9

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

§ 24. 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 oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak 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.

§ 25. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji, w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 26. 1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

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

3. Reklamacja pisemna powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informację co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,
- 5) czytelny podpis występującego.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć każdą reklamację bez zbędnej zwłoki. Odpowiedź na pisemną reklamację powinna nastąpić w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.

§ 27. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej były udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie miasta Działdowo taryfy za wodę i za ścieki,
- 2) tekst jednolity "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków" obowiązujący na terenie miasta Działdowo,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny „Wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych”, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 ustawy.

ROZDZIAŁ 10

Warunki dostarczania wody na cele pożarowe

§ 28. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawartej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Gminą-Miasto Działdowo.

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

§ 30. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez Komendę Powiatową Państwowej Straży Pożarnej w Działdowie, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą-Miasto Działdowo.