

UCHWAŁA NR LVI/382/2022
RADY MIEJSKIEJ W ILŻY
z dnia 15 września 2022r.

w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczenia wody i odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Ilża

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3, art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559, z późn. zm.), art. 19 ust. 3 – 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028, z późn. zm.) Rada Miejska w Ilży uchwala, co następuje:

§ 1.

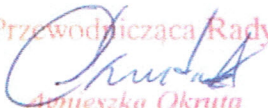
Przyjmuje regulamin dostarczania wody i odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Ilża, który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Ilży.

§ 3.

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

Przewodnicząca Rady

Agnieszka Okruti

Załącznik do Uchwały Nr LVI/382/2022
Rady Miejskiej w Ilży
z dnia 15 września 2022r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY ILŻA

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§1.

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ilża zwany dalej „regulaminem” określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „ustawa”, należy przez to rozumieć obowiązującą ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
3. Wszelkim pojęciom użytym w niniejszym regulaminie, należy przypisać znaczenie, jakie nadają im akty wyższego rzędu w tym ustawa.

Rozdział 2

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

§2.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem;
- 2) zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 3) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości :
 - a) smak akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian ,
 - b) zapach akceptowalny przez konsumentów bez nieprawidłowych zmian ,
 - c) barwa akceptowalna przez konsumentów bez nieprawidłowych zmian ,
 - d) mętność akceptowalna przez konsumentów bez nieprawidłowych zmian ,
 - e) pH w granicach 6,5-9,5 ,
 - f) przewodność elektryczna do 2.500 μ S/cm ,
 - g) liczba Enterokoków kałowych 0 jtk/100 ml.,
 - h) liczba Escherichia coli 0 jtk/100 ml.,

- i) ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C bez nieprawidłowych zmian ;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody;
- 5) zamontować wodomierz główny oraz zapewnić prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy odbiorcy;
- 6) dostarczyć odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5m³ na dobę;
- 7) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 8) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 9) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków;
- 10) zapewnić należytą jakość oczyszczonych ścieków przed wprowadzeniem ich do środowiska o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości :
 - a) BZT₅ - 25 mg/dm³ ,
 - b) ChZT - 125 mg/dm³ ,
 - c) zawiesina ogólna - 35 mg/dm³ ;
- 11) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzenia ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 12) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż 0,5m³ na dobę;
- 13) ilość wody dostarczanej odbiorcom usług oraz minimalne ciśnienie utrzymywane w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej określa umowa. Umowa może również ustalać dopuszczalny poziom zanieczyszczeń w ściekach wprowadzonych przez odbiorców usług. W umowie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zaniechać ustaleń dotyczących minimalnego ciśnienia, jeżeli w wydanych warunkach przyłączenia do sieci zalecono odbiorcy usług wyposażenie instalacji w urządzenie do lokalnego podnoszenia ciśnienia lub jeżeli w warunkach przyłączenia podano inne uwarunkowania dotyczące spełnienia normatywnych parametrów zasilania;
- 14) przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne i/lub ekonomiczne możliwości świadczenia usług;
- 15) zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy;
- 16) udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu, jeżeli odcięto dostawę wody z przyczyny, o której mowa w ustawie;
- 17) wydawać warunki przyłączenia niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłużoną przez inwestora dokumentację techniczną .

§3.

Odbiorca korzysta z zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków w sposób niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności, a w szczególności :

- 1) wykorzystując pobieraną wodę oraz wprowadzając ścieki w celach określonych w umowie i w warunkach przyłączenia nieruchomości;

- 2)użytkując wewnętrzną instalację wodociagową, w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociagowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 3)zabezpieczając przed dostępem osób nieuprawnionych pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny;
- 4)użytkując wewnętrzną instalację kanalizacyjną, w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 5)informując przedsiębiorstwo o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;
- 6)umożliwiając osobom reprezentującym przedsiębiorstwo prawo wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu;
- 7)zawiadamiając przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
- 8)informując przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego nieruchomości,;
- 9)powiadamiając przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach technicznych instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§4.

1. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociagowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu odbiorcy usług, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociagowo – kanalizacyjne, odbiorca usług jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń.
2. W przypadku, gdy odbiorca usług nie usunie zagrożenia, pomimo wezwania ze strony przedsiębiorstwa wodociagowo – kanalizacyjnego, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§5.

Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

§6.

- 1.Przedsiębiorstwo wodociagowo-kanalizacyjne zawiera umowę, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne i/lub ekonomiczne możliwości świadczenia usług.
- 2.W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo wodociagowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i /lub odprowadzanie ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociagowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie, na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
- 4.Umowa, o której mowa w ust.1 może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego lub poza nim, w tym z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, odbiorcy będącym konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminach i na

zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020r. poz. 287, z późn. zm.).

§7.

1. Umowy są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem postanowień ust.2.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowy na czas określony:
 - 1) gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony;
 - 2) na wniosek osoby nieposiadającej tytułu prawnego, a której nieruchomości została przyłączona do sieci;
 - 3) na wniosek osoby, która korzysta z nieruchomości lub lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym.

§8.

1. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego regulaminu.
2. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków. Za miejsce wykonywania usługi rozumie się:
 - 1) w zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym;
 - 2) w przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy usług odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału przyłącza i instalacji oraz odpowiedzialności - jest granica nieruchomości gruntowej;
 - 3) miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze, stanowiące własność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy usług, odprowadzającego ścieki - znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku;
 - 4) w przypadku przyłącza kanalizacyjnego, stanowiącego własność odbiorcy usługi dostarczającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział 4

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

§9.

1. Ilość wody dostarczanej do nieruchomości określa się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody wynikające z rozporządzenia w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody.
2. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
3. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o dostarczenie wody i/lub odprowadzenie ścieków, jako równą ilość wody pobranej lub określonej w umowie.
4. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.
5. Za okresy rozliczeniowe na przełomie zmiany taryf, ilość wody i ścieków naliczana będzie proporcjonalnie do zużycia wody i czasu przed i po wprowadzeniu nowej taryfy.

§10.

1. Strony określają w umowie okres rozliczeniowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.
2. Odbiorca usług reguluje należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze.
3. Jeżeli odbiorca usług nie otrzyma faktury w okresie planowanych rozliczeń zgodnie z zawartą umową, powinien ten fakt zgłosić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.

Rozdział 5 Warunki przyłączenia do sieci

§11.

Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

§12.

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające przyłączenie do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.
2. W razie braku możliwości przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o tym podmiot ubiegający się o przyłączenie z uzasadnieniem przyczyn odmowy przyłączenia.
3. „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” powinny zawierać co najmniej:
 - 1) wskazanie miejsca i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego;
 - 2) parametry techniczne przyłącza;
 - 3) określenie ilości wody dostarczonej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
 - 4) określenie ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§13.

1. Możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależnione są od spełnienia jednocześnie wszystkich wymienionych poniżej warunków technicznych urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) na terenie, gdzie zlokalizowana jest planowana do przyłączenia nieruchomość, istnieją urządzenia wodociągowo-kanalizacyjne będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, umożliwiające bezpośrednie podłączenie do sieci;
 - 2) zdolności produkcyjne ujęć wody, stacji uzdatniania i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawcze istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków są wystarczające do zapewnienia dostawy wody lub/ oraz odbioru ścieków w ilościach i o parametrach wymaganych przez podmiot ubiegający się o przyłączenie;
 - 3) przyłączenie nie spowoduje pogorszenia poziomu usług poniżej poziomu minimalnego dla obecnych odbiorców usług.

2. Informacje dotyczące możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych dla konkretnej nieruchomości uzyskać można w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

§14.

1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociagowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na ścianach wodociagowych o pasie o szerokości 2m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 2m, chyba że przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstępstwo.

4. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

5. Odbiorca udostępnia nieodpłatnie powierzchnię elewacji budynku lub ogrodzenia w celu umieszczenia tabliczek z oznaczeniem armatury wodociagowej.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§15.

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który podlega na sprawdzeniu przez przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, 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 przyłączu wodociagowym w budynku lub studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączu wodociagowym;
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

2. Protokół odbioru technicznego wykonanego przyłącza zawiera przynajmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze;
- 3) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociagowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaju odprowadzanych ścieków;
- 4) skład komisji, w tym: inwestora, wykonawcę i odbierającego;
- 5) podpisy członków komisji.

3. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, zgodnie z ustawą z dnia 7 lipca 1994r. Prawo budowlane.

4. Protokół odbioru przyłącza stanowi o prawidłowości jego wykonania.

5. Włączenie dopływu wody z sieci wodociagowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci

kanalizacyjnej, dokonywane jest przez przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

6. Przedsiębiorstwo nie pobiera opłat za odbiór przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, a także za włączenie powyższego przyłącza do sieci oraz za inne zezwolenia z tym związane.

Rozdział 8

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

§16.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych niezaplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust.2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody, nie są pobierane opłaty, w przypadku jeżeli przerwa w dostawie wody z sieci wodociągowej spowodowana jest awarią lub planowaną przerwą w dostawie wody.

§17.

W czasie trwania klęsk żywiołowych, szczególnie gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wprowadzić ograniczenia zużycia wody do konsumpcji po zawiadomieniu odbiorców usług o zastosowaniu ograniczeń. Nie zwalnia to jednak przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów do złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców usług.

Rozdział 9

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

§18.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzeniu w wodę i/lub odprowadzeniu ścieków;
- 2) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostarczaniu wody i/lub odprowadzaniu ścieków;

- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby.

§19.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług, a w szczególności ilości, jakości oraz wysokości opłat.
2. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy usług i jego adres;
 - 2) określenie nieruchomości, której reklamacja dotyczy;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 5) zgłoszenie roszczeń;
 - 6) numer i datę umowy;
 - 7) podpis odbiorcy usług.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości odbiorcy usług składającego reklamację, jest on zobowiązany udostępnić nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości.
5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji jest uzależnione od uzyskania stanowiska lub wykonania ekspertyzy przez inny podmiot jej rozpatrzenie powinno nastąpić nie później niż 14 dni od ich uzyskania.
7. Powiadomienie odbiorcy usług o rozpatrzeniu reklamacji powinno zawierać:
- 1) nazwę przedsiębiorstwa;
 - 2) określenie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
 - 4) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub w części;
 - 5) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
 - 6) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
 - 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
8. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek odbiorcy usługi.

§20.

W siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego udostępnione są wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy, na której działa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, taryfy, ceny i stawki opłat;
- 2) tekst regulaminu obowiązującego na terenie gminy, na którego działa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 3) tekst ustawy.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§21.

Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§22.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalona na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej lub upoważnionego pracownika gminy.

§23.

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczona dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

Przewodnicząca Rady

Agnieszka Okruda