

UCHWAŁA Nr 238/XXIX/21

Rady Gminy Załuski

z dnia 29 września 2021 roku

w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust.2pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) 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) , po pozytywnym zaopiniowaniu przez organ regulacyjny – Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, **Rada Gminy Załuski uchwała co następuje :**

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Załuski, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.


§ 2. Zawiadamia się Zakład Usług Wodnych dla Potrzeb Rolnictwa w Mławie o uchwaleniu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Załuski.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Załuski.

§ 4. Traci moc uchwała nr 126/XVI/20 z dnia 05.06.2020 roku w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków .

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

Przewodnicząca Rady Gminy



Agnieszka Dąbrowska

Załącznik Nr 1 do
Uchwały Nr 238/XXIX/21
Rady Gminy Załuski
z dnia 29 września 2021 roku.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorca usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na teren Gminy Załuski.

§ 2.

Ilekoć w regulaminie używa się określenia "ustawa", należy przez to rozumieć ustawę z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U z 2018 r., poz. 1152 ze zm.).

§ 3.

Ilekoć w regulaminie używa się określenia "umowa", należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzeni w wodę lub/i odprowadzanie ścieków.

§ 4.

Wszelkie pojęcia użyte niniejszym regulaminie, w szczególności: Przedsiębiorstw W wodociągowo-kanalizacyjne, Odbiorca usług, zdefiniowane zostały w ustawie.

Rozdział 2

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

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie zawartej umowy o zaopatrzeni w wodę lub/i odprowadzanie ścieków i warunków technicznych wykonywania usług:

dostarcza Odbiorcy usług wodę w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h i pod odpowiednim ciśnieniu nie niższym niż 0,05 MPa w miejscu włączenia do sieci, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie ustawy Prawo budowlane; w granicach technicznych możliwość świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci oraz przyłącza:

2) dostarcza Odbiorcy usług wodę o należytej jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, w szczególności biorąc pod uwagę następujące wartości parametryczne cech jakościowych:

a) barwa - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,

b) mętność - akceptowalna dla konsumentów i bez ich nieprawidłowych zmian; do 1,0 NTU

c) stężenie jonów wodoru(pH) - od 6,5 do 9,5

d) smak - akceptowalny

e) zapach - akceptowalny

f) żelazo - do 0,2 mg/l

g) jon amonu - do 0,50 mg/l

h) mangan - do 0,05 mg/l

i) przewodność elektryczna - do 2.500 μ S/cm

j) bakterie grupy coli - 0 jtk/100ml

3) dostarcza i instaluje oraz utrzymuje wodomierze główne, po dokonanej odbiorze technicznym 52 przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego potwierdzone stosownym protokołem i podpisaniem umowy przez Odbiorcę usług,

4) Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia się pod warunkiem właściwego korzystania z nich przez Odbiorcę usług.

5) dostarcza Odbiorcy usług wodę o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;

1) odbiera ścieki wprowadzone do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami, w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h.

2. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

§ 6.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§7

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków 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.

3. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

4. Umowa, o której mowa w ust. 1 zawiera postanowienia dotyczące co najmniej:

1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych 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 przyłączy kanalizacyjnych;

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

§8

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o zawarcie umowy.

2. Wzór wniosku określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

3. Wraz z wnioskiem wnioskodawca, który posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości przedstawia Przedsiębiorstwu dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości.

4. W przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji wnioskodawca przedstawia odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.

5. W przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości w formie oświadczenia.

Rozdział 4

Sposób rozliczeń w oparciu ceny i stawki opłat ustalone taryfach

§ 9.

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.

§ 10.

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.

§ 11

1. 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.

2. Jeśli rozliczanie odbywa się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody. Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 12.

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. 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.

§ 13.

1. Na wniosek Odbiorcy, wodomierz na ujęciu własnym ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.

2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza, o którym mowa w ust. 1.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Odbiorca umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

§ 14.

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

§ 15.

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

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

§ 16.

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

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

3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

5. Rozliczenie ilości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług jest dokonywane na podstawie wskazań wodomierzy lub urządzenia pomiarowego lub na podstawie umowy, przynajmniej raz w roku oraz zawsze przy zmianie cen za wodę lub ścieki, których ilość nie jest ustalana w oparciu o przeciętne normy zużycia wody zgodnie z aktualnie obowiązującym rozporządzeniem w sprawie warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków.

6. Poinformowanie odbiorcy usług o rodzaju, wysokości i warunkach stosowania taryfowych cen i stawek opłat odbywa się w sposób i na warunkach określonych ustawą.

§ 17.

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 oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, które mają zawartą odrębną umowę z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 18.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.
2. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez Odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§19

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 lub odprowadzania ścieków;
 - 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika - pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika;
 - 6) podpis wnioskodawcy.
3. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§20

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci winna załączyć do wniosku aktualną mapę zasadniczą określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
2. 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.
3. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera wszystkich informacji, o których mowa w art. 19 a ust. 4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

4. 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.

§21

1. Warunki, o których mowa w pkt. 1, określają, co najmniej:

- 1) lokalizację nieruchomości;
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego;
- 4) zakres dokumentacji;
- 5) obowiązki osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 6) okres ważności.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych

§22

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Gminy Załuski;
- 2) możliwości technicznych urządzeń 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 lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków;
- 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
- 4) lokalizacji nieruchomości.

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

3. Istniejąca sieć wodociągowa wybudowana jest z rurociągów PVC o średnicach od \emptyset 80 do \emptyset 160 oraz PE \emptyset 100

§23

1. Odbiorca usług może zlecić wykonanie przyłącza przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu lub osobie fizycznej lub prawnej, która posiada odpowiednie uprawnienia w tym zakresie.

2. Przed przystąpieniem do wykonania robót przez jednostki inne niż przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne należy zawrzeć z Przedsiębiorstwem umowę na nadzór nad wykonaniem przyłącza oraz wykonanie wcinki w istniejącą sieć.

3. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci zobowiązany jest do sporządzenia projektu lub planu sytuacyjnego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

4. Przy projektowaniu i budowie przyłącza należy uwzględnić:

1) prowadzenie przyłącza możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą;

2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§24

1. W związku z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami technicznymi przyłącza oraz projektem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

3. Odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe przeprowadzane są przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie zgłoszenia odbioru.

4. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zasypaniu podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zasypaniem.

5. W ramach odbioru przyłącza dokonuje się kontroli:

1) ułożenia i sposobu montażu rur w otwartym wykopie;

2) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;

3) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

5. Po dokonaniu odbioru technicznego sporządza się protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji, który zawiera co najmniej:

1) datę odbioru;

2) przedmiot odbioru;

3) adres nieruchomości;

4) skład komisji.

6. Protokół odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

7. Protokół upoważnia odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy na dostawę wody lub odprowadzenie ścieków.

8. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy na nowym przyłączy wody.

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

Rozdział 8

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

§ 25.

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.

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępni zastępczy punkt poboru wody i wskazując jego lokalizację, informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.

2. 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.

3. Zgodnie w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne.

Rozdział 9

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

§ 26.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia wyodrębnione stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

2. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego:

- 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 usług dokumentów;
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach i przerwach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 27.

1. Odbiorca usług ma prawo do 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 zgłaszana w formie pisemnej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia (nie później niż w terminie 30 dni od zdarzenia).
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację be zbędnej zwłoki, w terminie do 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji w siedzibie Przedsiębiorstwa lub jej doręczenia Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) numer i datę zawarcia umowy (jeżeli została zawarta w formie pisemnej);
 - 3) opis przedmiotu reklamacji;
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 5) podpis składającej reklamację.
5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
7. Informacja o sposobie rozpatrzenia reklamacji winna zawierać również określenie formy i sposobu ewentualnego rozliczenia.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 28.

1. Warunki dostarczania przez Przedsiębiorstwo wody na cele przeciwpożarowe muszą być wymagania² w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala, w porozumieniu z miejscowym komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez Przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.
3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest do innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.

§ 29.

1. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.
2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru oraz poboru, o którym mowa w § 33 ust. 3, jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej lub upoważnionego pracownika Gminy.