

**UCHWAŁA NR 38/VI/19
RADY GMINY NOWA RUDA**

z dnia 3 kwietnia 2019 r.

**w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego
na terenie Gminy Nowa Ruda.**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.) Po uwzględnieniu uwag organu regulacyjnego opiniującego projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, **Rada Gminy Nowa Ruda uchwala, co następuje:**

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Nowa Ruda, stanowiący załącznik do niniejszej Uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr 193/XXXIII/06 Rady Gminy Nowa Ruda z dnia 27 lutego 2006 roku w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Nowa Ruda.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty ogłoszenia w dzienniku Urzędowym Województwa Dolnośląskiego.

Przewodnicząca Rady

Bożena Solek - Muzyka

R E G U L A M I N
dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący
na terenie Gminy Nowa Ruda.

Rozdział 1.

Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowa Ruda.

§ 2. 1. Ilekroć w regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenia 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 ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczenia usług:

- 1) Dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia do nieruchomości, dla której zawarto umowę zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej” w sposób ciągły i niezawodny, w ilości nie mniejszej niż 0,1m³ na mieszkańca na dobę.
- 2) Zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym

na przyłączy wodociągowym, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.

3) Zapewnić dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości podanych w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 roku, w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia dla ludzi (Dz. U. z 2017r., poz. 2294), w tym szczególności:

- żelazo – wartość nieprzekraczająca 0,05mg/dm³;
- mangan - wartość nieprzekraczająca 0,2mg/dm³;
- twardość - wartość nieprzekraczająca 500mg/dm³;
- chlor wolny - wartość nieprzekraczająca 0,3mg/dm³.

4) Prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody, przeznaczonej do spożycia w punktach kontrolnych zatwierdzonych przez Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Kłodzku.

5) Zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy wodociągowych.

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie odbioru ścieków ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczenia usług:

- 1) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków (urządzeniami będącymi w posiadaniu przedsiębiorstwa) o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
- 2) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy kanalizacyjnych.

§ 6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uprawnione jest do wprowadzania ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wyjątkowymi warunkami atmosferycznymi, w szczególności suszą. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

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

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

4. Umowa 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.

§ 9. 1. W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzenie ścieków.

2. Umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzenie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 10. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) REGON, nr NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, komunalne, bytowe).

§ 11. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielokłapkowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać informacje zawarte w §10 Regulaminu oraz:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) REGON, nr NIP (jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
- 2) wskazane lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art.6 ust.6 pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie,
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 12. Zmiana warunków umowy wymaga formy pisemnej w postaci aneksu.

§ 13. Zmiana taryfy w okresie obowiązywania umowy nie wymaga formy pisemnej.

§ 14. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień regulaminu.

Rozdział 4.

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

§ 15. 1. Rozliczenia z odbiorcami za usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego doprowadzania ścieków realizowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są wykonywane na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

2. Długość okresu obrotowego określa umowa.

3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich i Gminy Nowa Ruda, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach i wysokości.

§ 16. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.
3. 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 wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

- § 17.** 1. Przedsiębiorstwo nie pobiera opłat za przyłączenie do sieci od osób ubiegających się o podłączenie.
2. Przedsiębiorstwo nie pobiera opłat za wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci od osób ubiegających się o podłączenie.
- § 18.** 1. Osoba ubiegająca się o podłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa jest zobowiązana do złożenia wniosku o przyłączenie do sieci.
2. Wzór wniosku przygotowuje przedsiębiorstwo.
3. Osoba ubiegająca się o podłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie do sieci w formie pisemnej, który powinien zawierać:
- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji,
 - 2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej numeru księgi wieczystej. 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) wskazane przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
 - 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków,
 - 6) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
4. Załącznikiem do wniosku, o którym mowa w ust.3 są:
- 1) oświadczenie o prawie do dysponowania nieruchomością objętą wnioskiem,

- 2) mapa zasadnicza lub sytuacyjna w skali 1:500 lub 1:1000 z obszarem umożliwiającym przedsiębiorstwu wskazanie miejsca włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej będącej w jego posiadaniu.

§ 19. 1. Przedsiębiorstwo wydaje warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej w przypadku, gdy są spełnione warunki techniczne umożliwiające podłączenie nowej nieruchomości do sieci.

2. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu właściwie wypełnionego wniosku wraz z załącznikami i podpisaniu umowy przyłączeniowej wydaje dokument w postaci warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej w terminie nie dłuższym niż 30 dni.

3. Dokument w postaci warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej powinien:

- 1) zawierać rodzaj i typ materiału, z którego należy zrealizować przedsięwzięcie.
- 2) zawierać parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.
- 3) wskazywać miejsce i sposób włączenia nieruchomości do sieci.
- 4) określać ilość wody dostarczanej w przyszłości przez przedsiębiorstwo do nieruchomości.
- 5) określać ilość ścieków, które może w przyszłości odbierać przedsiębiorstwo z nieruchomości.
- 6) określać jakość ścieków, które może w przyszłości odbierać przedsiębiorstwo z nieruchomości w przypadku ścieków innych niż bytowo-gospodarcze.
- 7) wskazywać miejsca zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego ścieków.
- 8) zawierać dodatkowe informacje o obowiązkach strony w trakcie prowadzenia inwestycji związanej z realizacją przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.
- 9) zawierać okres ważności wydanych Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i (lub) kanalizacyjnej, nie krótszy niż 1 rok.

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek, w terminie 30 dni od złożenia wniosku pisemnego, poinformowania osoby ubiegającej się o podłączenie o braku możliwości przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej. Informacja musi zawierać przyczyny odmowy wydania warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 21. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej jest zobowiązana przed przystąpieniem do prac uzgodnić z przedsiębiorstwem wykonaną dokumentację techniczną oraz sposób przeprowadzenia przez przedsiębiorstwo kontroli robót.

§ 22. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne posiada zastrzeżone prawo wykonania bezpośredniego wpięcia realizowanego przyłącza do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

Koszty związane z wpięciem - wcinką do urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pokrywa przedsiębiorstwo.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 23. Informacja o braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” przekazywana jest osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości do sieci w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wpłynięcia wniosku do siedziby przedsiębiorstwa. Informacja, o której mowa wymaga formy pisemnej i uzasadnienia.

§ 24. Kierunki rozwoju umożliwiające zwiększenie poziomu świadczonych usług są zawarte w „Wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych”. Plan znajduje się w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru przyłącza

§ 25. 1. Odbiór techniczny prac związanych z realizacją przyłącza jest dokonywany przez uprawnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa.

2. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przewodu. Uprawniony przedstawiciel dokonuje sprawdzenia wszystkich elementów i robót zanikowych czyli ulegających zakryciu.

3. W trakcie odbioru przedstawiciel przedsiębiorstwa sprawdza poprawność wykonania przyłącza z wydanymi warunkami technicznymi i dokumentacją techniczną oraz przepisami prawa. W trakcie procedury odbiorowej przeprowadza się próby techniczne.

4. Przed przystąpieniem do odbioru końcowego osoba ubiegająca się o podłączenie jest zobowiązana do wykonania przez uprawnionego geodetę inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej. Do 30 dni od daty inwentaryzacji osoba ubiegająca się o podłączenie jest zobowiązana do przekazania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu kopii naniesionej na zasoby państwowe inwentaryzacji powykonawczej.

5. Protokół odbioru końcowego powinien zawierać:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiału i długości, rodzaju odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 3) skład komisji, w tym wykonawcę i użytkownika,
- 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
- 5) podpisy członków komisji.

§ 26. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia przyszłego odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

Rozdział 8.

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług lub minimalnego poziomu świadczonych usług

§ 27. 1. O przewidywanych i planowanych przerwach i zakłóceniach w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do poinformowania odbiorców usług w sposób zwyczajowy z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznego poinformowania odbiorców usług o zdarzeniach losowych (awariach) skutkujących wyłączeniem wody lub znaczącym obniżeniu jakości świadczonych usług trwających dłużej niż 6 godz. Informacja jest przesyłana poprzez system SMS funkcjonujący w Gminie Nowa Ruda.

3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godz., przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zapewnienia zastępczego punktu poboru wody z beczkowni.

4. Za wodę pobraną z zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie pobiera opłat.

§ 28. Przedsiębiorstwo ma prawo wstrzymania dostaw wody dla odbiorców tylko i wyłącznie jeżeli jest to podyktowane względami ochrony życia i zdrowia ludzi, przesłankami technicznymi, względami ochrony środowiska i potrzebami przeciwpożarowymi. Nie zwalnia to przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców.

Rozdział 9.

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

§ 29. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy,
- 2) tekst jednolity regulaminu,
- 3) tekst jednolity ustawy,

- 4) aktualny tekst „Wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych” będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 30. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielenia wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy,
- 2) występujących awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 3) planowanych przerw w dostawie wody,
- 4) warunków przyłączania się do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 5) jakości dostarczanej odbiorcom wody badanej w punktach monitoringu sieci uzgodnionych z Państwowym Powiatowym Inspektorem Sanitarnym i jakości zrzucanych do odbiornika ścieków.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na piśmie w terminie 14 dni w przypadku, gdy odbiorca zwrócił się z prośbą o udzielenie informacji w takiej formie.

§ 31. 1. Odbiorca, z którym została zawarta umowa ma prawo do wniesienia reklamacji z tytułu wykonywania przez przedsiębiorstwo zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczanych opłat.

2. Przedsiębiorstwo ustosunkowuje się do reklamacji złożonych w siedzibie przedsiębiorstwa osobiście w formie pisemnej lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.

3. Reklamacja w formie pisemnej powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
- 5) numer i datę umowy.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji. W przypadkach skomplikowanych termin rozpatrzenia reklamacji zostaje wydłużony do 30 dni.

W przypadku zgłoszenia powstałych roszczeń do ubezpieczyciela przedsiębiorstwo o zaistniałym fakcie powiadamia odbiorcę.

Rozdział 10.

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 32. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem.

§ 33. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego może być realizowany wyłącznie przez jednostki:

- 1) Państwowej Straży Pożarnej,
- 2) Ochotniczej Straży Pożarnej.

§ 34. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe przez uprawnione jednostki, o których mowa w §33 z punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez te jednostki w okresach kwartalnych.

§ 35. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.

2. W kalkulacji ceny za wodę do celów przeciwpożarowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uwzględnia koszty utrzymania urządzeń niezbędnych do zapewnienia poboru wody powiększone o marżę zysku.

Rozdział 11.

Przepisy końcowe

§ 36. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.