

**UCHWAŁA NR XXVI/159/22
RADY GMINY NOWE PIEKUTY**

z dnia 28 lutego 2022 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Nowe Piekuty

Na podstawie art. 19 ust. 3 i 4 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) w związku z art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 ze zm.), po zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Nowe Piekuty Rada Gminy Nowe Piekuty uchwała, co następuje:

§ 1. Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowe Piekuty, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Nowe Piekuty.

§ 3. Traci moc Uchwała nr IV/23/19 Rady Gminy Nowe Piekuty z dnia 15 marca 2019 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Nowe Piekuty.

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

Przewodniczący Rady Gminy

Artur Żochowski

REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

NA TERENIE GMINY NOWE PIEKUTY

Rozdział 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Uchwała się regulamin dostarczenia wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowe Piekuty zwany dalej "regulaminem".

§ 2. Regulamin dostarczenia wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 3. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "Ustawie" rozumieć należy przez to ustawę 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.).

Rozdział 2.

MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 4. 1. W zakresie dostarczenia wody przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane dostarczyć odbiorcy usług wodę:

- 1) przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³ na dobę/osobę, ,
- 2) w sposób ciągły, pod odpowiednim ciśnieniem nie mniejszym niż 0,06 MPa (0,6 bara) u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym.
- 3) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi na poziomie minimalnym, wynikającym z poniższych parametrów: bakterie grupy coli 0 jtk /100ml, Escherichia coli 0 jtk/100ml, enterokoki 0 jtk /100ml, ogólna liczba mikroorganizmów w temperaturze 22°C 100 jtk /1 ml w wodzie wprowadzanej do sieci wodociągowej, ogólna liczba mikroorganizmów w temperaturze 22°C 200 jtk /1 ml u Odbiorcy, Clostridium perfringens (łącznie ze sporami) 0 jtk/ 100 ml, akrylamid 0,10 µg/l, antymon 5,0 µg/l, arsen 10 µg/l, azotany 50 mg/l, azotyny 0,50 mg/l, benzen 1,0 µg/l, benzo (a) piren 0,010 µg/l, bor 1,0 mg/l, bromiany 10 µg/l, chlorek winylu 0,50 µg/l, chlor wolny 0,3 mg/l, chloraminy 0,5 mg/l, chloroform 0,030 mg/l, chlorki 250 mg/l, chrom 50 µg/l, cyjanki 50 µg/l, 1,2-dichloroetan 3,0 µg/l, epichlorohydryna 0,10 µg/l, fluorki 1,5 mg/l, glin 200 µg/l, jon amonu 0,50 mg/l, kadm 5,0 µg/l, magnez 7-125 mg/l, mangan 50 µg/l, miedź 2,0 mg/l, nikiel 20 µg/l, ołów 10 µg/l, pescytydy 0,10 µg/l, Σ pestycydów 0,50 µg/l, rtęć 1,0 µg/l, selen 10 µg/l, siarczany 250 mg/l, sól 200 mg/l, Σ trichloroetenu i tetrachloroetenu 10 µg/l, utlenialność z KMnO₄ 5,0 mg/l O₂, Σ wielopierścieniowych węglowodorów aromatycznych 0,10 µg/l, trihalometany - ogółem (Σ THM) 100 µg/l, twardość 60-500 mg/l, żelazo 200 µg/l, barwa akceptowalna przez Odbiorców i bez nieprawidłowych zmian, mętność 1 NTU, pH 6,5-9,5, przewodność elektryczna właściwa w temp. 25°C 2500 µS/cm, smak akceptowalny przez Odbiorców i bez nieprawidłowych zmian, zapach akceptowalny przez Odbiorców i bez nieprawidłowych zmian.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek przyjmowanie do sieci kanalizacyjnej ścieków od Odbiorcy usług,

w ilości co najmniej 1,5 m³ dobowo/osobę, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy.

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) spełnić wymagania w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 2) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,

- 3) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
- 4) spełniać warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru określone w treści zezwolenia, o którym mowa w art. 18 pkt 6 ustawy.

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6. Odbiorca usług ma obowiązki:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytych stanie,
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy,
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy,
- 4) prawidłowo zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów,
- 5) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb,
- 6) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody,
- 7) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna,
- 8) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 9) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

§ 7. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 8. 1. Zawarcie umowy o dostarczenie wody i odprowadzenie ścieków następuje na wniosek Odbiorcy.

2. Wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:

- 1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której w art. 6 ust. 4 ustawy,
- 2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji - odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.

3. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.

4. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

5. Umowa z Odbiorcą - konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 9. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

4. Przedsiębiorstwo może skrócić okres rozliczeniowy w przypadku niewywiązywania się przez Odbiorcę z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego.

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 10. 1. 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.

2. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

§ 11. 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;

2. 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.

3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie 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. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy i nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez Odbiorcę.

§ 13. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego.

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

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 15. 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. 19 a 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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. 19 a ust. 4 ustawy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

6. Warunki przyłączenia do sieci określają:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
- 2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody
- 3) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzonych ścieków,
- 5) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 16. Warunkiem przystąpienia przez wnioskodawcę, po uzyskaniu warunków przyłączenia, do wykonania robót przyłączeniowych jest spełnienie wymagań określonych przepisami prawa budowlanego.

§ 17. Realizację z budowy przyłączy do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego oraz dostosowanie posiadanej już instalacji do jego montażu jak również urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.

Rozdział 6

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 18. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez radę gminy.

2. Do czasu opracowania planu Przedsiębiorstwo uwzględnia studium i miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, które udostępni do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 19. 1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD lub PERC o średnicy min. 32 mm;
- 2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej wmontować zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną i obudowę betonową;
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów wodociągowych w gruncie należy prowadzić najkrótszą, możliwie bezkolizyjną trasę;

- 4) przyłącza kanalizacyjne: grawitacyjne należy wykonać z rur PVC/PP o średnicy min. 160 mm; tłoczne należy wykonać z rur PEHD lub PERC o średnicy min. 40 mm;
- 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej grawitacyjnej oraz przy sieci kanalizacyjnej ciśnieniowej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie;
- 6) przy projektowaniu przyłącza kanalizacyjnego należy uwzględnić prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą oraz posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min. 1,5% (przy przyłączy grawitacyjnym);
- 7) zapewnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym grawitacyjnym i do przydomowej oczyszczalni ścieków.

2. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 20. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie;
- 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. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

3. 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.

Rozdział 8.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 21. 1. 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.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.

3. 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.

4. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 9.

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 22. Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,

- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 23. 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.

4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego postawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
- 5) podpis Odbiorcy.

6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

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

9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

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

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

§ 24. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu 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) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 25. 1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 26. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie.

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

§ 27. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

§ 28. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane do przekazywania danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 2, dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.