

Tekst jednolity sporządzony na podstawie uchwał Rady Miejskiej w Kartuzach:

- Nr IV/26/2018 z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- Nr VI/49/2019 z dnia 27 lutego 2019 r. w sprawie zmiany Uchwały Nr IV/26/2018 w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Stan prawny na dzień: 12.04.2019 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.**

### **Rozdział 1**

#### **Przepisy ogólne**

§ 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Kartuzy.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.). Aktualne są definicje ustawowe zawarte w art. 2 ustawy użyte w niniejszym regulaminie.

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

### **Rozdział 2**

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

#### **Oddział 1**

##### **Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

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

1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:

- a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem nie niższym niż 0,05MPa oraz nie mniej niż 1,5m<sup>3</sup>/h, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 1332, poz. 1529 oraz Dz. U. z 2018 r. poz. 12),
- b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,

- 2) zapewnić należytą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 6) instalować i utrzymywać na swój koszt u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 8) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
- 11) zapewniać modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,
- 12) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
- 13) 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.

**§ 5.** W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót budowlanych zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego lub modernizowanego przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

## **Oddział 2**

## **Prawa i obowiązki odbiorcy usług**

### **§ 6. Odbiorca usług ma obowiązek:**

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, 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 utrzymywać i 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 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 oraz sieci 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 ponownego wykonania czynności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt 3 z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług;
- 10) 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 wynikających z § 4 ust. 1 lit. a Regulaminu,

- 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. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela, zarządu wspólnoty mieszkaniowej lub zarządcy budynku wielolokalowego.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
5. Umowa, o której mowa w ust. 1, jest zawierana w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
6. Zawierając umowę odbiorca usług upoważnia przedsiębiorstwo do przetwarzania danych osobowych ujawnionych w umowie lub w załączniku do umowy. Przetwarzanie danych służy wyłącznie realizacji umowy oraz ewentualnym celom windykacyjnym.
7. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.

### **Rozdział 4**

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

##### **§ 9.**

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 z art. 27 ustawy.
2. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
3. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

4. Przedsiębiorstwo może na własny koszt zainstalować u odbiorcy wodomierz przedpłatowy w sytuacji wynikającej z art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy. Wodomierz przedpłatowy stosowany jest do czasu uregulowania zaległości odbiorcy wobec przedsiębiorstwa.

#### **§ 10.**

1. Podstawą obciążenia odbiorcy należnością za usługi przedsiębiorstwa jest faktura.
2. W przypadku niemożności odczytu wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego przez przedsiębiorstwo, ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, 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 urządzenia pomiarowego lub wodomierza.
3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

**§ 11.** W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków w okresie udokumentowanego poboru lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo obciąża korzystającego z usług dwukrotnością cen i stawek za każdą usługę według:

- 1) ilości pobranej wody lub odprowadzania ścieków
- 2) przeciętnych norm zużycia wody lub średniego zużycia wody lub odprowadzania ścieków sprzed nielegalnego poboru.

### **Rozdział 5**

#### **Warunki przyłączenia do sieci**

#### **§ 12.**

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
  - 1) oznaczenie wnioskodawcy, jego adres, NIP oraz danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
  - 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
  - 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
  - 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
  - 5) opis nieruchomości do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, sposobu zagospodarowania / przeznaczenia oraz oznaczenia księgi wieczystej.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
4. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:
  - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,

- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
- 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

## **Rozdział 6**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych**

**§ 13.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłącza nieruchomość do sieci, jeśli są spełnione następujące warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

1) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne posiada:

- a) zdolności produkcyjne ujęć i stacji uzdatniania wody,
- b) zdolności przesyłowe przepompowni, układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków,

c) oczyszczalnie ścieków, które mają wystarczającą zdolność oczyszczania,

– w zakresie wystarczającym oraz zgodnym ze stosowaną technologią i zasadami wiedzy technicznej, aby należycie świadczyć usługi wodociągowo-kanalizacyjne osobie ubiegającej się o przyłączenie swojej nieruchomości,

2) w bezpośrednim otoczeniu przyłączanej nieruchomości istnieją lub są projektowane sieci wodociągowe lub kanalizacyjne, do których nieruchomość może zostać przyłączona, zapewniające świadczenie usług wodociągowo-kanalizacyjnych na minimalnym poziomie wymaganym przez przepisy prawa.

2. W przypadku braku spełnienia warunków przyłączania do sieci i warunków technicznych umożliwiających dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przesyła osobie ubiegającej się o to przyłączenie pisemną odmowę przyłączenia do sieci wraz z informacją o braku możliwości przyłączenia i uzasadnieniem.

**§ 14.** 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.

### **§ 15.**

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

- 1) warunki przyłączenia
- 2) umowa o przyłączenie

- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielania przez przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabycia nieruchomości, która ma być przyłączana do sieci w formie zapewnienia w promesie warunków technicznych.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączana do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.
3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych w pasie szerokości 2m, chyba że przedsiębiorstwo wyda zgodę na odstępstwo od tego zakazu.

## **Rozdział 7**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

#### **§ 16.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem) telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.

## **Rozdział 8**

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

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

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,

4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

#### **§ 18.**

1. 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 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w sposób opisany w ust. 1, odbiorców usług co najmniej 14 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

**§ 19.** 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 odprowadzaniu ścieków**

**§ 20.** 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.

**§ 21.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

**§ 22.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfa,
  - b) niniejszy regulamin,



c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego - tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,

2) informacje dotyczące:

a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,

b) procedury reklamacyjnej,

c) sposobu rozstrzygnięcia spraw spornych w przedmiocie:

– odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne

– odłączenia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

## **§ 23.**

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług.

2. Reklamacje powinny zawierać:

1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,

2) przedmiot reklamacji,

3) uzasadnienie,

4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

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

4. Odbiorca ma 7 dni na zgłoszenie reklamacji co do wielkości odczytu wodomierza zdemontowanego.

5. Inne reklamacje, w tym dotyczące wysokości opłat za usługi i funkcjonowania przyrządów pomiarowych, Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury bądź wystąpienia zdarzenia.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej lub elektronicznej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

## **Rozdział 10**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

## **§ 24.**

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

2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru jest określana na podstawie pisemnej informacji składanej przedsiębiorstwu przez komendanta straży pożarnej. Informacja ta składana jest w okresach ustalonych w umowie zawartej z gminą i stanowi ona podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo kanalizacyjnym a gminą dokonywanych zgodnie z umową łączącą te podmioty.
3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne w celu wykonania zobowiązania polegającego na obowiązku dostarczania wody na cele przeciwpożarowe z posiadanej przez nie sieci wodociągowej w ilości wymaganej na realizację tego celu, zapewnia sprawność urządzeń przeciwpożarowych na całej posiadanej sieci wodociągowej, w tym poddaje przeglądom i konserwacji hydranty zewnętrzne na posiadanej przez nie sieci wodociągowej, sprawdzając prawidłowości ich działania, bada ciśnienie i wydajność w sposób przywidziany w powszechnie obowiązujących przepisach przeciwpożarowych.

## **Rozdział 11**

### **Przepisy przejściowe i końcowe**

**§ 25.** Dotychczasowe umowy zawarte pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo kanalizacyjnym z odbiorcami usług zachowują moc prawną, z tym zastrzeżeniem, iż w terminie 12 miesięcy od dnia wejścia w życie niniejszego regulaminu przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne dostosuje obowiązujące umowy z odbiorcami usług do przepisów regulaminu.