

UCHWAŁA NR XVI/103/2020
RADY GMINY BOROWIE
z dnia 24 marca 2020 r.

w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Borowie.

Na podstawie art. 18 ust.2 pkt 15, art. 40 ust. 1, art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r poz. 506 ze zm.) w zw. z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2019r. poz. 1437 ze zm.) po pozytywnym zaopiniowaniu przez organ regulacyjny- Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, **Rada gminy Borowie uchwala, co następuje:**

§ 1. Uchwala się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Borowie w brzmieniu stanowiącym załącznik do uchwały.

§ 2. Zawiadamia się Zakład Budowy i Eksploatacji Urządzeń Wodociągowo Kanalizacyjnych w Miętnej o przyjęciu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Borowie.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Borowie.

§ 4. Traci moc uchwała nr IV/26/2007 z dnia 15 lutego 2007r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Borowie.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia opublikowania w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

PRZEWODNICZĄCA
RADY GMINY
Alicja Szaniewska
Alicja Szaniewska

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY BOROWIE

Rozdział 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Niniejszy regulamin opracowano na podstawie art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 ze zm.) zwanym dalej „Ustawą”.

§ 2. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków realizowanego na terenie Gminy Borowie w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa oraz odbiorców.

§ 3. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określenia „Ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 ze zm.).

Rozdział 2.

MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZENIA ŚCIEKÓW ORAZ OBOWIĄZKI ODBIORCY

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług,
- 2) dostarczania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi spełniającej jakościowe wymagania określone w aktualnym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w szczególności;
 - w zakresie podstawowych badań mikrobiologicznych spełniającą wymogi określone w części A załącznika nr 1 do wyżej wymienionego rozporządzenia,
 - w zakresie podstawowych wymagań chemicznych spełniającą wymogi określone w części B załącznika nr 2 do wyżej wymienionego rozporządzenia,
- 3) zapewnienia dostawy wody w ilości określonej w dokumentacji projektowej, w warunkach przyłączenia nieruchomości oraz w umowie, ale nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę,

- 4) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m. in. strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę,
- 5) określenia w umowie rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.
- 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu zlokalizowanym bezpośrednio za wodomierzem głównym.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i komunalnych.

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

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne), do czasu jego wyeksploatowania.
3. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę z jednorocznym wyprzedzeniem, o wyeksploatowaniu i konieczności wybudowania nowego przyłącza.
4. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.
5. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub odbioru ścieków temu Odbiorcy.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 7. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i odbioru ścieków z osobą, której nieruchomość została podłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

§ 8.1. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po uprzednim złożeniu przez niego pisemnego wniosku o zawarcie umowy, wraz z dokumentami niezbędnymi do jej zawarcia.

2. Wraz z wnioskiem, osoba ubiegająca się o zawarcie umowy zobowiązana jest przedstawić Przedsiębiorstwu dokument określający aktualny stan prawny przyłączonej nieruchomości.
3. Umowa może zostać zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym po udokumentowaniu przez nią faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

§ 9.1. Umowy zawierane są na czas określony lub nieokreślony.

2. Umowa zawiera postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego Regulaminu, określa prawa i obowiązki stron, w tym zasady utrzymywania przyłączy oraz warunki usuwania awarii.
3. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej. Nie wymaga zachowania formy pisemnej zmiana taryfy w czasie obowiązywania umowy oraz zmiana adresu korespondencji.

§ 10. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o zawarcie umowy.

Rozdział 4.

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

§ 11. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 12.1 Ilość dostarczonej wody do nieruchomości ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego,
- 2) przeciętnych norm zużycia wody – w przypadku braku wodomierza głównego.
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. Jeżeli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczenie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest zobowiązany 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.

§ 13. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie przepisów Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków

rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków

§ 14. 1. Odczyt wodomierza głównego, dodatkowego lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych określonych w umowie.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.
3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, w szczególnie uzasadnionych przypadkach, podanie odczytu przez Odbiorcę.

§ 15. 1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie:

- 1) wskazań urządzeń pomiarowych,
- 2) w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzanych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza do pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 Odbiorca umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.
4. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza.

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

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostanie skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.
3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

§ 17. Na dzień zmiany taryfy Przedsiębiorstwo nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy. Ilość pobranej wody w okresie obowiązywania taryfy przed zmianą oraz ilość pobranej wody w okresie obowiązywania zmienionej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy.

§ 18. Odbiorca powinien:

- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie,

- 2) informować Przedsiębiorstwo o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- 3) użytkować instalację wodociągową w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m. in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z centralnego ogrzewania. Ponadto instalacja wodociągowa z własnego ujęcia nie może być jednocześnie połączona z instalacją z miejskiej sieci wodociągowej,
- 4) odprowadzać ścieki tylko dla wyznaczonych w umowie nieruchomości.

§ 19. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:

- 1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
- 3) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 20.1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej odbywa się na pisemny wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoby, która korzysta z nieruchomości albo osoby, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

2. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej powinien zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy,
- 2) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 3) planowaną wielkość poboru, wymagane ciśnienie wody oraz jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych — wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania,
- 4) proponowany termin poboru wody lub dostarczania ścieków,
- 5) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda lub odprowadzane ścieki,
- 6) podpis wnioskodawcy.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 2 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

- 1) plan sytuacyjny na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w skali 1:500 (jeżeli brak to w skali 1:1000), określającą usytuowanie przyłączanej nieruchomości, istniejące sieci wodociągowe oraz inne obiekty i urządzenia uzbrojenia terenu,

- 2) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis statusu prawnego osoby w stosunku do nieruchomości.

§ 21.1. Po otrzymaniu wniosku Przedsiębiorstwo określa warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do posiadanej sieci w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku wraz z kompletem dokumentów.

2. Warunki techniczne przyłączenia powinny określać w szczególności:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej z instalacjami wewnętrznymi Odbiorcy,
 - 2) wymagania dotyczące miejsca zainstalowania wodomierza głównego.
3. Warunki techniczne przyłączenia są ważne przez okres 2 lat od daty wydania.
4. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

§ 22.1 Niezwłocznie po wykonaniu przyłącza i przed jego zasypaniem, Przedsiębiorstwo dokonuje jego odbioru.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza zawiera w szczególności:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru, z podaniem rodzaju, jego średnicy, długości oraz materiału, z którego zostało wykonane,
 - 3) ustalenia,
 - 4) skład komisji i jej podpisy.

§ 23. Realizację budowy przyłączy oraz studni wodomierzowej lub pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 24. Ustala się że przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur PEHD o średnicy od 40 mm do 63 mm, oraz przyłącza kanalizacyjne z rur PCV o średnicy od 40 mm do 160 mm.

§ 25. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniony jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa,
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jego dostawy, jak również

możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni),

- 3) posiadaniu tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 30 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wniosku o wydanie warunków przyłączenia. Informacja o której mowa w zdaniach poprzednich wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia.
3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie.

§ 26. 1. Dopuszcza się zainstalowanie wodomierza głównego w studni wodomierzowej zlokalizowanej na terenie nieruchomości.

2. Rozwiązania projektowe w zakresie odprowadzania ścieków z obiektów winny gwarantować zabezpieczenie tych obiektów przed przepływem zwrotnym z sieci kanalizacyjnej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Pierwsza studnia na przyłączy kanalizacyjnym od strony sieci kanalizacyjnej powinna być zlokalizowana bezpośrednio za granicą nieruchomości przyłączanej do sieci.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WYKONANYCH PRZYŁĄCZY WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNYCH

§ 27. 1. Odbiorca usług przed przystąpieniem do wykonywania przyłącza wodociągowego ma obowiązek spełnienia wymagań określonych obowiązującymi przepisami.

2. Odbiorca usług jest zobowiązany wykonać przyłączy zgodnie z uzyskanymi warunkami technicznymi.
3. Po zakończeniu prac odbiorca usług zgłasza wykonanie przyłącza wodociągowego do odbioru technicznego.
4. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne w terminie 10 dni od dnia zgłoszenia.
5. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie nie później niż w terminie 3 dni po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.
7. Granicę konserwacji sieci określa protokół i umowa.

Rozdział 8.

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

§ 28. 1 O planowanych przerwach w dostawie wody lub zakłóceniach w odbiorze ścieków Przedsiębiorstwo powinno powiadomić odbiorców usług najpóźniej na dwa dni przed jej terminem. Gdyby przerwa miała przekroczyć 12 godzin, należy o tym powiadomić co najmniej na 7 dni przed tym zdarzeniem.

2. W razie przerwy w zaopatrzeniu w wodę przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody, informując usługobiorcę o jego lokalizacji, w sposób przyjęty zwyczajowo.
3. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
 - 1) przyłącze wodociągowe wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
 - 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
 - 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Rozdział 9.

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

§ 29. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia na żądanie odbiorców usług informacji w związku z nieutrzymaniem ciągłości usług, nie później niż w ciągu:

- 1) 12 godzin, na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
 - 2) 7 dni, na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w punkcie 1.
2. Przedsiębiorstwo obowiązane jest zawiadomić odbiorców usług o planowanych zmianach w warunkach technicznych zaopatrzenia w wodę z wyprzedzeniem

umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

§ 30.1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje wnoszone są w dowolny sposób: pisemnie, telefonicznie bądź osobiście przez odbiorcę usług.
3. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w ciągu 21 dni od daty ich wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

§ 31.1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej.
3. Należności za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe reguluje gmina.

PRZEWODNICZĄCA
RADY GMINY
Alcja Szostowska