

**UCHWAŁA NR 212/XXXVIII/18
RADY MIASTA ZAMBRÓW**

z dnia 27 marca 2018 r.

**w sprawie uchwalenia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta
Zambrów.**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2017 r. poz. 1875, poz. 2231, z 2018 r. poz. 130) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328, poz. 1566, poz. 2180) Rada Miasta Zambrów uchwala, co następuje:

§ 1. Postanawia się przyjąć i przekazać do zaopiniowania organowi regulacyjnemu projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zambrów, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Zambrów.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Zbigniew Korzeniowski

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Miasta Zambrowa, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie wydane przez Burmistrza Miasta Zambrów na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone stosowną decyzją, zgodnie z art. 16 Ustawy.

§ 3. Znaczenie zawartych w Regulaminie określeń, których definicje są zamieszczone w ustawie z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, zwanej dalej Ustawą, jest równoznaczne z ich znaczeniem określonym w Ustawie, przy czym następujące określenia oznaczają:

- 1) umowa - umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, o której mowa w art. 6 Ustawy;
- 2) pomieszczenie wodomierzowe - określone w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12.04.2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (j.t. Dz. U. 2015 poz. 1422 z p. zm.) miejsce, przeznaczone na zainstalowanie wodomierza głównego;
- 3) instalacja wodociągowa - będące w posiadaniu odbiorcy usług przewody wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, służące do poboru wody, w tym służące do rozprowadzania wody sieci osiedlowe, przemysłowe, zakładowe;
- 4) dodatkowy wodomierz (podlicznik) - przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług;
- 5) wodomierz lokalowy - przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody;
- 6) wodomierz własny - przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług;
- 7) punkt czerpalny- miejsce poboru wody w obrębie obiektu budowlanego i jego otoczenia;
- 8) urządzenie pomiarowe - przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
- 9) instalacja kanalizacyjna - będące w posiadaniu odbiorcy usług przewody wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, służące do wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w tym sieci osiedlowe, przemysłowe, zakładowe;
- 10) okres obrotowy - okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków, określony w umowie;
- 11) cennik usług - zestawienie cen za usługi niezawarte w taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, świadczone odpłatnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;

Rozdział 2. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 4. Niezbędną ilość dostarczanej wody oraz cel jej poboru, określa umowa zawierana przez przedsiębiorstwo z odbiorcą usług.

Obowiązki i prawa przedsiębiorstwa

§ 5. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zapewnienia odbiorcom usług należytego poziomu usług, a w szczególności do ciągłego dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§ 6. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji powyższych czynności, a w szczególności:

- 1) dostarcza wodę do nieruchomości w sposób ciągły i niezawodny, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej odrębnymi przepisami, o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:
 - żelazo nie więcej niż 200 [$\mu\text{g Fe/l}$],
 - mangan nie więcej niż 50 [$\mu\text{g Mn/l}$],
 - amonowy jon nie więcej niż 0,5 [$\text{mg/NH}_4^+ /\text{l}$],
 - azotany nie więcej niż 50 [mgNO_3^-/l],
 - azotyny nie więcej niż 0,50 [mgNO_2^-/l],
 - mętność nie większa niż 1 [NTU],
 - pH w przedziale 6,5 - 9,5
- 2) zapewnia w posiadanej sieci odpowiednie ciśnienie wody, które na przyłączy wodociągowym przy wodomierzu powinno wynosić nie mniej niż 0,05 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa;
- 3) odbiera ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z dokumentacją projektową i na warunkach przyłączenia nieruchomości;
- 4) określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń zawartych w odprowadzanych ściekach, wynikające z posiadanych przez przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia;
- 5) prowadzi regularną kontrolę ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez odbiorców usług;
- 6) dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw sieci i urządzeń wodociągowych oraz kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług;
- 7) zapewnia budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z zatwierdzonymi wieloletnimi planami rozwoju i modernizacji sieci wodociągowo - kanalizacyjnej;
- 8) instaluje na własny koszt wodomierz główny po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy;
- 9) ponosi koszty zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego, jego naprawy lub wymiany, z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy odbiorcy usług, oraz dokonuje odczytów ich wskazań.

§ 7. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do regularnego monitorowania jakości wody i informowania odbiorców usług i Burmistrza Miasta Zambrowa o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, włączanej do sieci wodociągowej.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje kontroli funkcjonowania wodomierzy głównych i ich legalizacji oraz kontroli przyłącza wodociągowego do zaworu głównego:

- 1) z własnej inicjatywy, bez pobierania dodatkowych opłat od odbiorcy usług;
- 2) na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego przez certyfikowaną jednostkę, jednakże w przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo kontroli urządzeń i instalacji wodociągowo-kanalizacyjnych odbiorcy usług pod kątem zabezpieczenia sieci wodociągowo-kanalizacyjnej przed skażeniem lub uszkodzeniem.

§ 9. Przedsiębiorstwo ma obowiązek wydawać warunki techniczne niezbędne do projektowania elementów systemu wodociągowego i kanalizacyjnego z uwzględnieniem obowiązujących przepisów i warunkujące prawidłowe funkcjonowanie systemów będących w eksploatacji przedsiębiorstwa.

Rozdział 3.

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 10. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, posiadającym zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, (wydawane przez Burmistrza Miasta Zambrowa w drodze decyzji) a odbiorcą usług, przy czym postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

§ 11. 1. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego o zawarcie umowy ze wskazaną osobą korzystającą z lokalu zawiera oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o:

- 1) zasadach rozliczania różnic wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody zgodnie z art. 26 ust. 3 Ustawy;
- 2) regulowaniu należności wynikających z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody przez właściciela lub zarządcę na podstawie zawartej z przedsiębiorstwem umowy;
- 3) obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie.

2. Do wniosku dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym.

3. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo jest zobowiązane wydać informację techniczną określającą wymagania techniczne.

§ 12. 1. Zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinno nastąpić z chwilą dokonania odbioru końcowego przyłącza w zakresie wymaganym w warunkach technicznych, na podstawie uzgodnionej i zatwierdzonej dokumentacji technicznej, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dokonania powyższej czynności.

2. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo zawiera jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 13. 1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej na czas nieokreślony lub określony .

2. Zmiana umowy następuje na piśmie w formie aneksu do umowy.

§ 14. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, o ile w jej miejsce nie została zawarta umowa z nowym odbiorcą, przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

Rozdział 4.

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

§ 15. Wodomierze główne i urządzenia pomiarowe przedsiębiorstwo odczytuje w regularnych odstępach czasu tradycyjnie lub metodą zdalnych odczytów.

§ 16. 1. Odbiorca usług reguluje należności za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez przedsiębiorstwo w okresach obrachunkowych określonych w umowie, w terminie określonym w fakturze.

2. Podstawowym okresem obrachunkowym rozliczeń odbiorców usług jest jeden miesiąc.

3. Dopuszcza się obowiązywanie różnych okresów obrachunkowych dla poszczególnych grup odbiorców usług. O ile strony nie umówią się inaczej w umowie rozliczeń dokonuje się:

- 1) dla zbiorowych i prowadzących działalność gospodarczą - raz na miesiąc,
- 2) dla odbiorców indywidualnych - nie rzadziej niż raz na trzy miesiące.

4. Strony określają w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.

5. Przedsiębiorstwo ma prawo do zastosowania rozliczeń zaliczkowych w oparciu o zużycie prognozowane na podstawie dotychczasowego zużycia, które zostaną rozliczone po dokonaniu kolejnego odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

6. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na dokonywanie odczytów wodomierzy głównych i urządzeń pomiarowych przez odbiorcę usług. Zgoda wymaga zachowania formy pisemnej.

Rozdział 5. WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 17. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu pisemnego wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

§ 18. Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba korzystająca z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 19. 1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, nie więcej jednak niż do 30 dni od daty złożenia wniosku.

2. Warunki przyłączenia są ważne trzy lata od dnia ich określenia.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) zapewnienie dostawy wody i odprowadzania ścieków,
- 2) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
- 3) wymagania dotyczące:
 - a) jakości odprowadzanych ścieków,
 - b) parametrów dostarczanej wody, a w szczególności ciśnienia,
 - c) zakresu dokumentacji projektowej niezbędnej do wykonania przyłączenia,
- 4) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 20. 1. Warunkiem przystąpienia przez wnioskodawcę, po uzyskaniu warunków przyłączenia, do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie z przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej oraz spełnienie innych wymaganych przepisami prawa budowlanego warunków.

2. Przedsiębiorstwo rozpatruje wniosek o uzgodnienie dokumentacji technicznej w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania dokumentacji, a w uzasadnionych wypadkach termin ten może być przedłużony do 30 dni, o czym informuje na piśmie wnioskodawcę.

§ 21. Przedsiębiorstwo ma prawo na piśmie odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia lub uzgodnioną dokumentacją techniczną.

Rozdział 6. TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNYCH

§ 22. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa oraz wieloletni plan inwestycyjny gminy opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania gminy oraz miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego.

§ 23. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do tych usług:

- 1) w Urzędzie Miasta Zambrów, w oparciu o:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta,
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - d) mapę zasadniczą;
- 2) w przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - a) wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,

- b) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- c) zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 24. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego i/ lub kanalizacyjnego w uzgodnionym terminie, po dostarczeniu przez wnioskodawcę geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej.

2. Przedsiębiorstwo sprawdza zgodność wykonanego przyłącza z wydanymi warunkami i uzgodnionym projektem przyłącza.

§ 25. Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu przez komisję w składzie: przedstawiciel przedsiębiorstwa, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci (wnioskodawca) oraz wykonawca.

§ 26. 1. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem rodzaju przyłącza, średnicy, materiału i długości;
- 3) adres nieruchomości, którą przyłączono do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 4) skład komisji;
- 5) podpisy członków komisji.

2. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony uczestniczące w odbiorze, upoważnia wnioskodawcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

3. Niepodpisanie protokołu przez którąś ze stron członków komisji jest jednoznaczne z niedokonaniem odbioru technicznego.

Rozdział 8.

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

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń ciągłości zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:

- a) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
- b) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

3. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno - remontowych przedsiębiorstwo powiadomi odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na dwa dni przed planowanym terminem.

4. W przypadku, gdyby przerwa trwała dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców na siedem dni przed planowanym terminem.

5. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 28. 1. W przypadku wystąpienia niedoboru wody z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa, w zależności od rozmiarów i czasu jego trwania, przedsiębiorstwo może w szczególności:

- 1) ograniczyć dostawę wody na inne cele niż zaopatrzenie ludności;
- 2) rotacyjnie ograniczyć dostawę wody;
- 3) dokonywać przerw w dostawie wody do poszczególnych rejonów miasta.

2. W takim przypadku przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia odbiorców w lokalnych środkach masowego przekazu o wystąpieniu niedoboru, zasięgu terytorialnym, przewidywanym czasie trwania oraz wprowadzonych ograniczeniach.

§ 29. 1. Odbiorca usług ma prawo domagać się od przedsiębiorstwa obniżenia opłaty za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków w razie niedostarczenia wody, dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości lub o niższym ciśnieniu oraz w przypadku braku możliwości odprowadzania ścieków.

2. Obniżenie, o którym mowa w ust. 1 będzie proporcjonalne do stopnia pogorszenia jakości usług i/lub czasu trwania zakłócenia w ich świadczeniu.

Rozdział 9.

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

§ 30. Przedsiębiorstwo winno zapewnić odbiorcom usług należyty poziom usług.

§ 31. Przedsiębiorstwo udziela na życzenie odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczących realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 32. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na żądanie odbiorców informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:

- 1) 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- 2) 7 dni - na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w pkt. 1.

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

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie 14 dni od ujawnienia zdarzenia (niezgodności).

3. W sprawach nieskomplikowanych, kiedy przedsiębiorstwo uznaje zgłoszoną reklamację, dopuszczalne jest rozpatrzenie reklamacji zgłoszonej ustnie, telefonicznie, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej w terminie 1 dnia od jej zgłoszenia. W przypadku nie uznania tak zgłoszonej reklamacji, przedsiębiorstwo informuje odbiorcę usług o trybie zgłoszenia reklamacji na piśmie.

4. Przedsiębiorstwo rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu, jednak nie więcej niż 30 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia, o czym przedsiębiorstwo poinformuje odbiorcę usług na piśmie.

5. W przypadku złożenia przez odbiorcę usług wniosku o przeprowadzenie ekspertyzy wodomierza, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu jej wykonania.

6. Złożenie przez odbiorcę usług reklamacji po terminie określonym w ust. 2 nie może stanowić samodzielnej podstawy do jej nieuwzględnienia, jednakże może spowodować wydłużenie terminu rozpatrzenia, jak też przeniesienia ciężaru dowodu zasadności reklamacji na odbiorcę usług w sytuacji, gdy przedsiębiorstwo nie będzie dysponowało niezbędnymi danymi do jej rozstrzygnięcia z powodu upływu czasu.

§ 34. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek udzielić odpłatnej pomocy odbiorcy usług, na jego wniosek, przy usuwaniu awarii przyłączy należących do odbiorcy usług.

2. Rozliczenie za usunięcie awarii nastąpi na podstawie podpisanego przez odbiorcę usług zlecenia i sporządzonej przez przedsiębiorstwo kalkulacji wykonanych robót, zgodnie z obowiązującym w przedsiębiorstwie cennikiem usług.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

§ 35. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 36. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki państwowej i ochotniczej straży pożarnej.

§ 37. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do przekazywania przedsiębiorstwu pisemnej informacji o ilości wody zużytej do gaszenia pożaru, w bieżącym kwartale kalendarzowym. Informację należy przekazać z ostatnim dniem bieżącego kwartału.

§ 38. 1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są w cyklach kwartalnych na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę państwowej/ ochotniczej/ straży pożarnej lub w innych okresach ustalonych w umowie.