

**UCHWAŁA NR XXIII/.../21
RADY GMINY SECEMIN**

z dnia ... lutego 2021 r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Secemin w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020. poz. 713 ze zm.) oraz art. 19 ust 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028 ze zm.)

**Rada Gminy Secemin
uchwala:**

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Secemin, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z siedzibą w Warszawie.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Secemin.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2017 r. poz. 2180) Włoszczowski Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. przedłożył projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Secemin.

Art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028) wskazuje, iż Rada Gminy na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne.

W związku z powyższym zasadne jest podjęcie niniejszej uchwały.

Spis treści

Rozdział I	5
Postanowienia ogólne.....	5
Rozdział II.....	4
Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociagowo – kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków	4
Rozdział III.....	9
Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług.....	9
Rozdział IV	12
Sposób rozliczeń w oparciu o oceny i stawki opłat ustalone w taryfach	12
Rozdział V.....	17
Warunki przyłączania do sieci.....	17
Rozdział VI.....	20
Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociagowo – kanalizacyjnych.....	20
Rozdział VII	21
Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo wodociagowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza	21
Rozdział VIII.....	22
Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków	22
Rozdział IX	19
Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków	19
Rozdział X.....	20
Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.....	20
Rozdział XI	25
Postanowienia końcowe	26

Regulamin
dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Secemin

Rozdział I
Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo – kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Secemin oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Secemin z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020r. poz. 2028 ze zm.).
3. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawy.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą usług.
5. Odbiorca usług powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

Rozdział II

Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§2.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków;
- 2) zapewnić dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych w aktualnym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w szczególności:
 - a) mętność - 1 NTU,
 - b) stężenia jonów wodoru (pH) w granicach $\geq 6,5$ i $\geq 9,5$,
 - c) żelazo - $<200 \mu\text{g/l}$,

- d) mangan - $<50 \mu\text{g/l}$,
 - e) escherichia coli - 0 jtk/100 ml lub 0 NPL/100 ml,
 - f) enterokoki – 0 jtk/100 ml lub 0 NPL/100 ml,
 - g) azotany: 50 mg/l,
 - h) azoty: 0,50 mg/l,
 - i) twardość ogólna $\text{CaCO}_3 < 500 \text{ mg/l}$,
- 3) dostarczyć odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnie z obowiązującymi przepisami Prawa budowlanego i przepisów wykonawczych, tj. w ilości nie mniejszej niż $0,5 \text{ m}^3$ na dobę i o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
 - 4) w zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż $0,5 \text{ m}^3$ na dobę, o składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
 - 5) dokonywać na swój koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz źródeł ulicznych;
 - 6) wydawać warunki przyłączenia do sieci niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo;
 - 7) zamontować wodomierz główny na przyłączy przed zaworem głównym na swój koszt;
 - 8) zapewnić legalizację wodomierza głównego, jego naprawę oraz wymianę na własny koszt, z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy Odbiorcy usług;
 - 9) dokonywać kontroli funkcjonowania wodomierzy głównych:
 - a) z własnej inicjatywy, bez pobierania dodatkowych opłat od Odbiorcy usług,
 - b) na żądanie Odbiorcy usług; jednakże w przypadku stwierdzenia przez organ uprawniony do wykonywania ekspertyzy prawidłowego funkcjonowania wodomierza głównego – na koszt Odbiorcy usług;
 - 10) prowadzić regularną kontrolę wewnętrzną jakości wody i informować o niej poprzez publikację komunikatu;
 - 11) przyjąć do systemu kanalizacyjnego ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe oraz do kanalizacji deszczowej ścieki opadowe i roztopowe od odbiorców usług, na podstawie zawartych z nimi umów, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie;
 - 12) określić wymaganą jakość ścieków przyjmowanych do systemu kanalizacyjnego;
 - 13) zapewnić sprawność techniczną oraz prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
 - 14) w przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków technicznych odbioru ścieków innych niż bytowe, określić dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach, a także kontrolować, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami;
 - 15) rozpatrywać reklamacje Odbiorców usług dotyczące opłat i należności za dostarczoną wodę i odprowadzenie ścieków w terminie do 30 dni kalendarzowych;
 - 16) 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;
 - 17) Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy;
 - 18) udostępnić Odbiorcy usług zastępczy punkt poboru wody na okoliczność zamknięcia jej dopływu w przypadku, gdy planowana przerwa w dopływie przekracza 12 godzin i poinformować Odbiorcę usług o lokalizacji tego punktu.

§3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) odmówić przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz braku technicznych możliwości świadczenia usług;
- 2) kontrolować prawidłowość robót budowlano-instalacyjnych prowadzonych w związku z podłączaniem do sieci, oraz ich zgodność z warunkami przyłączenia do sieci.
- 3) do wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego, należących do Odbiorcy usług, w celu:
 - a) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - b) przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego i wodomierzy, dokonania odczytu ich wskazań, badań i pomiarów,
 - c) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne,
 - d) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
 - e) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do punktów czerpalnych wody w budynku,
 - f) w razie braku realizacji przez Odbiorcę usług obowiązku usunięcia awarii, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne usunie awarię we własnym zakresie, a kosztami usunięcia awarii obciąży Odbiorcę usług;
- 4) do zajmowania pasa terenu na posesjach Odbiorców usług, o szerokości niezbędnej do usunięcia awarii lub dokonania konserwacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, pod warunkiem, że na własny koszt przywróci ten teren do stanu sprzed awarii lub konserwacji, bądź pokryje należycie udokumentowane koszty poniesione w tym zakresie przez odbiorcę usług;
- 5) jeżeli istnieje zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo nakazać zastosowanie niezbędnych urządzeń podczyszczających lub dokonać natychmiastowego zamknięcia przyłącza.

§ 4.

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób niepowodujący zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia bakteriologicznego lub chemicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 2) użytkować instalację kanalizacyjną w taki sposób, aby wykluczyć możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci kanalizacyjnej oraz nie wylewać substancji o składzie i stężeniu przekraczającym normy określone w obowiązujących przepisach;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień, o których mowa w § 3 pkt 3 i 4;
- 4) wydzielenia pomieszczenia lub wybudowania studni wodomierzowej przeznaczonych do zainstalowania wodomierza głównego wraz z zaworami, zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości oraz zapewnienia Przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu dostępu do nich, w celu umożliwienia prawidłowej eksploatacji wodomierza głównego;

- 5) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać przed ingerencją osób nieuprawnionych miejsca, w których zainstalowany jest wodomierz główny, wodomierz (łącznie ze studzienką) lub urządzenie pomiarowe, oraz zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń;
- 6) prawidłowego utrzymania i zabezpieczenia studni wodomierzowej lub pomieszczenia, gdzie umieszczony jest wodomierz główny przed zamrażaniem i zalaniem wodą;
- 7) niezwłocznie zawiadomić Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne o stwierdzeniu niesprawności wodomierza głównego, zerwaniu plomb z wodomierza głównego, jego osłon oraz kradzieży wodomierza głównego;
- 8) niezwłocznego zawiadomienia Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o stwierdzeniu zerwania plomb z urządzenia pomiarowego lub jego niesprawności;
- 9) powierzać usuwanie awarii przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy usług, osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
- 10) uzgadniać z Przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym kwestie związane z sadzeniem drzew lub krzewów oraz zabudowy w pasie sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 11) terminowo uiszczać należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki, zgodni z wystawianymi przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne fakturami;
- 12) ponosić koszty likwidacji istniejącego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, w związku z realizacją nowego przyłącza do tej samej nieruchomości, jeżeli właścicielem istniejącego przyłącza jest Odbiorca usług;
- 13) zawiadomić Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
- 14) wykorzystywać swoje przyłącze kanalizacyjne tylko na użytek własny i tylko do odprowadzania ścieków opisanych w Umowie;
- 15) bezzwłocznie powiadamiać Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne o zmianie danych objętych Umową, a w szczególności o zbyciu nieruchomości lub innym sposobie zaprzestania jej władania, wskazując nowego właściciela lub władającego;
- 16) niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o awarii posiadanych przez niego instalacji lub przyłącza;
- 17) przystąpić niezwłocznie do usunięcia awarii w przypadku wystąpienia awarii na przyłączy wodociągowym przed wodomierzem, na odcinku nie będącym w posiadaniu Przedsiębiorstwa, po uprzednim umożliwieniu Przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu zamknięcia zasuw domowej, jeśli Odbiorca usług nie przystąpi niezwłocznie do usunięcia awarii, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne usunie zastępczo awarię na koszt Odbiorcy usług lub czasowo wstrzyma dostawę wody.

§ 5.

Odbiorca usług ma prawo:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości, z zastrzeżeniem art. 8 ustawy;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków, z zastrzeżeniem art. 8 ustawy;
- 3) zgłaszania Przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu reklamacji dotyczących wysokości naliczonych opłat za dostarczoną wodę i odebrane ścieki oraz żądania przeprowadzenia ekspertyzy wodomierza głównego przez właściwy organ administracji miar;
- 4) uzyskania rekompensaty w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości;
- 5) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w art. 8 ustawy;
- 6) zgłaszania Przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu wskazań wodomierza, wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
- 7) żądać od Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego w uzasadnionych przypadkach

przeprowadzania kontroli funkcjonowania wodomierza głównego, przy czym:

- a) w przypadku potwierdzenia sprawności wodomierza koszty ekspertyzy ponosi Odbiorca usług,
 - b) w przypadku stwierdzenia niesprawności wodomierza koszty ekspertyzy ponosi Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne,
- 8) żądać odszkodowania za szkody powstałe z winy Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, w związku z eksploatacją urządzeń zaopatrzenia w wodę oraz urządzeń kanalizacyjnych;
 - 9) uzyskać informacje o realizacji usługi, a przede wszystkim o cenach i opłatach taryfowych.

§ 6.

Odbiorcy usług zabrania się w szczególności:

- 1) używania wody dostarczanej z sieci wodociągowej niezgodnie z umową zawartą z Przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym;
- 2) odsprzedawania wody, chyba że umowa zawarta z Przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym stanowi inaczej;
- 3) poboru wody z sieci wodociągowej z pominięciem wodomierza głównego;
- 4) dokonywania na przyłączach działań innych, niż zamykanie lub otwieranie zaworu głównego za wodomierzem w sytuacjach uzasadnionych, bez uzgodnienia z Przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym;
- 5) przemieszczania wodomierza głównego, zakłócania jego funkcjonowania, a w szczególności wpływania na zmianę, zatrzymanie lub utratę właściwości lub funkcji metrologicznych wodomierza, zrywania plomb lub osłon na wodomierzach lub zaworach odcinających;
- 6) wykorzystywania sieci, przyłącza bądź instalacji wodociągowej do uziemienia urządzeń elektrycznych;
- 7) dokonywania zabudowy i trwałych nasadzeń oraz urządzania składowisk nad sieciami wodociągowymi i kanalizacyjnymi w pasie o szerokości po 3 m z każdej strony przewodu, chyba że szczegółowe warunki stanowią inaczej;
- 8) łączenia przyłącza lub instalacji wodociągowej:
 - a) z lokalnym ujęciem wody, np. z własnej studni,
 - b) z instalacją technologiczną wody wykorzystywanej do celów innych niż konsumpcyjne i bytowe;
- 9) wprowadzania wód opadowych, roztopowych i drenażowych do kanalizacji sanitarnej;
- 10) wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych:
 - a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycieczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;
 - b) odpadów płynnych niemieszających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych;
 - c) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85 °C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotoluenu;
 - d) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanków oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru;
 - e) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszonek;
 - f) ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z:
 - obiektów, w których są leczeni chorzy na choroby zakaźne,

- stacji krwiodawstwa,
- zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne,
- laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§ 7.

1. Miejscem dostarczania wody przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zawór za wodomierzem głównym na przyłączy wodociągowym.
2. Miejscem odbioru ścieków przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest odpływ ścieków z pierwszej studzienki na przyłączy kanalizacyjnym, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku - granica nieruchomości gruntowej.

§ 8.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym, a Odbiorcą usług.
2. Integralną częścią umowy na odprowadzanie ścieków z Odbiorcą usług wprowadzającym ścieki przemysłowe, jest załącznik określający dopuszczalne warunki, jakim powinny odpowiadać ścieki wprowadzane do sieci kanalizacyjnej.
3. Umowę w imieniu Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego zawierają osoby upoważnione do jego reprezentowania lub osoby upoważnione do zawarcia umowy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
4. Odbiorca usług może zawrzeć umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
5. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do ich reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji, oraz pełnomocnicy tych osób.

§ 9.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Umowa, o której mowa w ust. 1, może być zawarta z:
 - a) osobą posiadającą tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki;
 - b) właścicielem lub zarządcą nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi;
 - c) osobą korzystającą z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług umowę, w terminie do 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

§ 10.

Treść umowy nie może ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów aktualnej ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, z przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 11.

1. Umowa zawierana jest na czas określony lub na czas nieokreślony.
2. Umowa może zostać zmieniona po dokonaniu uzgodnień przez strony. Zmiana następuje poprzez podpisanie aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Strony mają prawo do rozwiązania umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem art. 8 ustawy.
4. Umowa wygasa na skutek:
 - a) upływu czasu, na który została zawarta;
 - b) śmierci Odbiorcy usług;
 - c) w związku ze zmianą właściciela lub władającego nieruchomością.
5. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może zaniechać dostarczania wody lub odbioru ścieków i zastosować środki techniczne uniemożliwiające pobór wody lub odprowadzenie ścieków.

§ 12.

1. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, Umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych jest uprawniony do zainstalowania wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w danym budynku. Osoba korzystająca z lokalu jest obowiązana udostępnić lokal właścicielowi lub zarządcy w celu zainstalowania wodomierzy oraz dokonywania ich odczytów, legalizacji, konserwacji i wymiany.

§ 13.

1. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli:
 - a) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, mierzące zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku;
 - b) jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez Przedsiębiorstwo

- wodociągowo - kanalizacyjne z właścicielem lub zarządcą;
- c) właściciel lub zarządca rozliczy, zgodnie z § 18, różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku;
 - d) właściciel lub zarządca na podstawie Umowy reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku;
 - e) właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania tych wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami;
 - f) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerwania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali; w szczególności przez możliwość przerwania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
 - g) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody do lokali.
2. Właściciel lub zarządca przed złożeniem wniosku, o którym mowa w ust. 1, jest obowiązany do poinformowania osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń, o których mowa w ust. 1 pkt c) i d), oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne rozliczenie.
 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy z osobą korzystającą z lokalu w budynkach wielolokalowych również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w ust. 1.
 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo wypowiedzieć umowę, o której mowa w ust. 1 i w ust. 3, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych lokali, w terminie określonym w Umowie.
 5. W przypadku zmiany właściciela lub zarządcy nieruchomości, na Odbiorcy usług ciąży obowiązek wypowiedzenia umowy i wskazania następcy prawnego, celem zawarcia nowej umowy. W przypadku nie wskazania przez Odbiorcę usług w okresie wypowiedzenia umowy następcy prawnego, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zaprzestanie świadczenia usługi dostawy wody.

Rozdział IV

Sposób rozliczeń w oparciu o oceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 14.

1. Rozliczanie należności odbywa się na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Zatwierdzenie taryf następuje w trybie i na zasadach określonych w rozdziale 5 Ustawy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne powiadamia odbiorców usług o każdorazowej zmianie taryfy poprzez ogłoszenie na stronie internetowej przedsiębiorstwa lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób w terminie 7 dni od dnia otrzymania decyzji.
4. Taryfa obowiązuje przez okres 3 lat.
5. Zmiana taryfy, zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) nie stanowi zmiany umowy i nie wymaga pisemnego aneksu.
6. W dniu zmiany taryfy Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne 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.

§ 15.

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego na przyłączy, z wyjątkiem przypadku określonego w § 13 ust. 1, kiedy to ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku, z uwzględnieniem wskazań wodomierza głównego.
2. W sytuacji braku technicznych możliwości zainstalowania wodomierza głównego, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody dla poszczególnych grup odbiorców usług, na podstawie odrębnych przepisów.
3. W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się w zgodności z aktualnym Rozporządzeniem Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej § 18 ust. 1 w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.
4. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierzy, o których mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje rozliczona po odczytaniu ich wskazań.

§ 16.

1. Ilość odprowadzonych ścieków, ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, o których mowa w ust. 1, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług na instalacji wewnętrznej, za wodomierzem głównym.
4. W przypadku niemożności odczytania wskazań urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje rozliczona po odczytaniu jego wskazań.

§ 17.

1. Do rozliczeń z odbiorcami usług stosuje się jednomiesięczne i trzymiesięczne okresy rozrachunkowe, ustalone w umowie zawartej z Odbiorcą usług.
2. Przedsiębiorstwo może wystawiać faktury zaliczkowe, które są rozliczane po odczycie wodomierza głównego, dodatkowego wodomierza lub urządzenia pomiarowego.
3. Odbiorca usług dokonuje zapłaty w formie przelewu, wpłaty na konto Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego albo gotówką w kasie Przedsiębiorstwa, w terminie płatności oznaczonym na fakturze.
4. Jeżeli opłaty nie zostały wniesione przez Odbiorcę usług w oznaczonym terminie, Przedsiębiorstwo nalicza odsetki ustawowe oraz wysyła upomnienie, wyznaczając dodatkowy 14 dniowy termin zapłaty, uprzedzając równocześnie o możliwości zamknięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

5. W przypadku gdy Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, o którym mowa w ust. 4, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może zaprzestać świadczenia usług.
6. W przypadku powstania długu po stronie Odbiorcy usług na skutek nieuiszczenia należności, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może na zasadach ogólnych zaliczyć należność z wpłat bieżących na poczet zaległych odsetek i zaległych opłat.

§ 18.

1. Właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, będący stroną umowy o której mowa w § 12 ust. 1, jest obowiązany do rozliczenia kosztów dostarczenia wody i odprowadzenia ścieków z osobami korzystającymi z lokali w budynku.
2. Właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych dokonuje wyboru metody rozliczania kosztów różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku. Należnościami wynikającymi z przyjętej metody rozliczania obciąża osoby korzystające z lokali w tych budynkach.
3. Suma należności, o których mowa w ust. 2, którymi zostają obciążone przez właściciela lub zarządcę osoby korzystające z lokali w budynku, nie może być wyższa od kosztów ponoszonych przez właściciela lub zarządcę na rzecz Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 19.

1. Na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminie:
 - 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
 - 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.
4. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
 - 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
 - 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
 - 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
 - 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
 - 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
5. Do terminów określonych w ust. 1 i 2 nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
6. Sporządzenie planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333) uwzględniającego warunki przyłączenia do sieci wydane przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, upoważnia podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci lub inny podmiot działający z jego upoważnienia lub na jego zlecenie do wykonania przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z tym planem.
7. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.
8. Nie pobiera się opłat za:
 - 1) wydanie warunków przyłączenia do sieci, a także za ich zmianę, aktualizację lub przeniesienie na inny podmiot.

§ 20.

1. Realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba

ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Koszt nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, natomiast dodatkowego wodomierza i urządzenia pomiarowego - Odbiorca usług.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych

§ 21.

1. Realizacja nowego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego odbywa się na koszt Odbiorcy usług.
2. Szczegółowe warunki techniczne realizacji nowego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego określa Przedsiębiorstwo.

§ 22.

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej i zawarcia umowy jeżeli w wyniku przyłączenia pogorszą się techniczne możliwości świadczenia minimalnego poziomu usług.

§ 23.

Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru przez Przedsiębiorstwo, zamontowaniu wodomierza głównego - w przypadku usługi dostawy wody, oraz zawarciu umowy z Odbiorcą usług.

§ 24.

W przypadku gdy ścieki przekraczają dopuszczalne warunki określone w przepisach prawa, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo uzależnić podpisanie umowy od ich podczyszczenia przez Odbiorcę usług.

§ 25.

1. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne.
2. Koszty nabycia i zainstalowania wodomierzy mierzących zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku pokrywa właściciel lub zarządca budynku.
3. Za utrzymanie w odpowiednim stanie technicznym wodomierzy, o których mowa w ust. 2, oraz za ich właściwe zabezpieczenie odpowiada właściciel lub zarządca budynku.
4. Wodomierze mierzące zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku podlegają okresowej legalizacji staraniem i na koszt ich właścicieli lub zarządcy budynku, według wymogów określonych w aktualnym Rozporządzeniu Ministra Przedsiębiorczości i Technologii w sprawie prawnej kontroli metrologicznej przyrządów pomiarowych.
5. Wykonane podejścia wodomierzowe pod wodomierze mierzące zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku, są plombowane przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne.
6. W przypadku konieczności wymiany lub okresowej legalizacji wodomierzy mierzących zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku, właściciel lub zarządca budynku występuje do Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego o zdjęcie założonej plomby i ponowne założenie po dokonaniu koniecznej czynności.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 26.

Odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o terminie przystąpienia do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego z co najmniej 5 dniowym wyprzedzeniem.

§ 27.

Odbiór przyłącza, przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, dokonywane są na podstawie zgłoszenia dokonywanego każdorazowo przez Odbiorcę usług (aktualnego lub przyszłego odbiorcę usług) po zakończeniu robót budowlano-montażowych, wykonanych na podstawie uprzednio wydanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne warunków przyłączenia do sieci.

§ 28.

1. Protokół odbioru 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 odbioru 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 nie dokonaniem odbioru.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nie może odmówić odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego wykonanego, zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez to przedsiębiorstwo.
5. Warunkiem dokonania odbioru przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, wykonanego zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez to przedsiębiorstwo, nie może być uzyskanie pozwolenia na budowę albo dokonanie zgłoszenia robót budowlanych, jeżeli nie są one wymagane na podstawie przepisów ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane.

§ 29.

1. Nie pobiera się opłat za:
 - 1) odbiór przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a także za włączenie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej oraz za inne zezwolenia z tym związane.

Rozdział VIII

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

§ 30.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia Odbiorcom usług informacji dotyczących przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.

§ 31.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane poinformować Odbiorcę usług o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty o ile czas ich trwania przekracza 6 godz.
2. O planowanych przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków należy skutecznie powiadomić Odbiorców usług najpóźniej na 48 godzin przed planowanym terminem.
3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zastępcze punkty poboru wody i informuje równocześnie Odbiorców usług o ich lokalizacji i możliwości korzystania.

§ 32.

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach określonych w art. 8 ustawy.

§ 33.

Wznowienie przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczenia usług poprzez otwarcie przyłącza wodociągowego bądź kanalizacyjnego, następuje po usunięciu przez Odbiorcę usług nieprawidłowości, które spowodowały zamknięcie przyłącza, uiszczeniu należnych opłat i zawarciu nowej umowy z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 34.

W przypadkach zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, opisanych w § 33 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może:

- 1) nakazać zastosowanie niezbędnych urządzeń podczyszczających;
- 2) określić odrębne warunki odbioru ścieków.

Rozdział IX

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

§ 35.

1. Odbiorcy usług mogą składać reklamacje, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub faksem. Reklamacje mogą być również zgłaszane osobiście w jednostce Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.
3. Reklamacje pisemne powinny zawierać:
 - a) imię i nazwisko, adres albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) uzasadnienie,
 - d) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
4. Odbiorca usług, który składa reklamację, winien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację pisemną w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.
6. Jeżeli załatwienie reklamacji wymaga przeprowadzenia wizji lokalnej, termin udzielenia odpowiedzi może ulec przedłużeniu do maksymalnie 30 dni.
7. Zgłoszenie reklamacji wysokości naliczonej opłaty nie wstrzymuje obowiązku terminowego uregulowania należności.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 36.

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki zawodowej i ochotniczej straży pożarowej.
3. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej Przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu w umownie ustalonych okresach.
4. Należności za wodę pobraną do celów przeciwpożarowych reguluje gmina.
5. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarowej niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

Rozdział XI

Postanowienia końcowe

§ 37.

1. Tekst Regulaminu jest udostępniony do wglądu w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego oraz na stronie internetowej.
2. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisy Ustawy i przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie oraz przepisy ustawy prawo budowlane i przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.