

**UCHWAŁA NR XLVII/262/2018
RADY GMINY CHEŁM ŚLĄSKI**

z dnia 22 sierpnia 2018 r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków i przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu

Na podstawie art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r.,poz.1152) w związku z art.8 ust.2 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) **Rada Gminy Chełm Śląski**

u c h w a ł a :

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Przyjęty projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków podlega przekazaniu do organu regulacyjnego, którym jest właściwy miejscowo Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, celem zaopiniowania.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Chełm Śląski.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY RADY

Kazimierz Plewnia

Załącznik do Uchwały Nr XLVII/262/2018
Rady Gminy Chełm Śląski
z dnia 22 sierpnia 2018 r.

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE
GMINY CHEŁM ŚLĄSKI**

Rozdział I Postanowienia ogólne

§1

1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Chełm Śląski oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i Odbiorców usług.

2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- a) Ustawa – rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity : Dz. U. z 2017 r., poz.328 z późn.zm),
- b) Odbiorca - rozumie się przez to odbiorcę usług, o których mowa w art.2 pkt 3 ustawy,
- c) Przedsiębiorstwo - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art.2 pkt 4 ustawy, działające na terenie Gminy Chełm Śląski na podstawie zezwolenia wydanego przez Wójta Gminy.
- d) Umowa - rozumie się przez to następujące rodzaje umów o których mowa w ustawie:
 - umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - umowa o zapatrzenie w wodę,
 - umowa o odprowadzanie ścieków.

§2

Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

§3

Odbiorca wody 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

§4

Poziom świadczonych usług Przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczanej wody i odbieranych ścieków, określa wydane zezwolenie przez Wójta Gminy na podstawie odrębnych przepisów.

§5

1. Wymagane ciśnienie wody określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (tekst jednolity : Dz. U. z 2015 r. poz.1422).
2. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz.2294).
3. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r. poz.1757).

§6

Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania Wójta o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi nie rzadziej niż raz na kwartał.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§7

1. Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.
2. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt Umowy.
3. Postanowienia ust.1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§8

1. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć Umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w Umowie.
2. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art.6 ust.3 Ustawy.
3. W Umowach dotyczących odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 5 ust.3.

§9

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.
3. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.
4. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art.8 ust.1 Ustawy. Odstąpienie od Umowy następuje poprzez oświadczenie Przedsiębiorstwa doręczone odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§10

1. W umowie określa się miesięczny cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług, który w uzasadnionych i uzgodnionych przez Strony przypadkach może być dłuższy, jednak nie może przekroczyć roku.
2. W zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych, mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.
3. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze.

Rozdział IV

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

§11

1. Rozliczenie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzenie ścieków odbywa się na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. W rozliczeniach strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną przez organ regulacyjny.
3. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowej taryfy nie wymaga zmiany Umowy.

§12

Przedsiębiorstwo zamieszcza zatwierdzoną taryfę na swojej stronie internetowej i udostępnia ją w punkcie obsługi klienta.

§13

Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 Ustawy oraz Umowa.

Rozdział V
Warunki przyłączenia do sieci

§14

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.
2. Wniosek, którym mowa w ust.1 powinien zawierać:
 - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - b) adres podłączanej nieruchomości,
 - c) rodzaj podłączenia,
 - d) datę i podpis wnioskodawcy,
 - e) określenie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - f) określenie ilości osób stale korzystających z wody,
 - g) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda.
3. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest odpłatne.
4. Kwota należności za przyłączenie ustalana jest na podstawie obowiązującego w Przedsiębiorstwie cennika.
5. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
6. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
7. Do wniosku Wnioskodawca załącza:
 - a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu w stosunku do nieruchomości,
 - b) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu,
 - c) analizę jakości (chemiczną) odprowadzanych ścieków (dotyczy przemysłowych odbiorców usług).

§15

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.
2. Warunki przyłączenia są ważne 3 lata od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
 - b) maksymalny pobór wody,
 - c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - d) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - e) termin ważności warunków przyłączenia.

4. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje na podstawie umowy o przyłączenie, po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia określonych przez Przedsiębiorstwo.

§16

1. Umowa o przyłączenie, której projekt sporządza Przedsiębiorstwo określa w szczególności:
 - strony zawierające umowę,
 - zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych,
 - sposób prowadzenia kontroli wykonywanych prac i spełnienia wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
 - terminy zakończenia budowy przyłączy, przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych oraz prowadzenia prób i odbioru końcowego przyłącza,
 - przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie,
 - podmiot zarządzający przyłączami po ich wybudowaniu.
2. Warunki przyłączenia oraz umowa o przyłączenie stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

Rozdział VI Budowa przyłączy

§17

1. Budowa przyłączy następuje na zasadach art.29 a ust.1 i 3 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz.1332 z póź.zm.)
2. Dokumentacja podlega uzgodnieniu z Przedsiębiorstwem.
3. Termin przystąpienia do robót budowlano-montażowych należy uzgodnić z Przedsiębiorstwem.
4. Budowa przyłączy odbywa się pod nadzorem pracowników Przedsiębiorstwa.
5. Próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
6. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust.5 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory, określa Przedsiębiorstwo.

Rozdział VII Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§18

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) datę odbioru,
 - b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - c) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - d) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - e) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - f) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy wraz geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.
4. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.
5. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

Rozdział VIII

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§19

Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

§20

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy jest zawór za wodomierzem głównym.
2. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłączy stanowiące własność Przedsiębiorstwa i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności jest granica nieruchomości gruntowej.
3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłączy stanowiące własność Przedsiębiorstwa i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.
4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział IX

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

§21

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo winno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty tj. przez umieszczenie pisemnej informacji na obszarze, na którym przewiduje się zakłócenia w świadczeniu usług.

§22

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób określony w § 20, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

§23

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji warunkach korzystania.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

§24

Wstrzymanie dostaw wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności, gdy:

- a) z powodu awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- b) wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.

§25

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w Ustawie.

Rozdział X

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§26

1. Odbiorca winien odpowiednio zabezpieczyć przed uszkodzeniem mechanicznym lub skutkami niskich temperatur wodomierze i urządzenia pomiarowe tak, aby zapewnić ich sprawne działanie. Do Odbiorcy należy także prawidłowe utrzymanie i zabezpieczenie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane przed dostępem osób nieuprawnionych.

2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.

§27

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- a) użytkowania instalacji wodociągowej 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 instalacji centralnego ogrzewania,
- b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- d) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- e) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowie zawartej z Przedsiębiorstwem,
- f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- g) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

§28

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o wszelkich:

- a) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, modułu radiowego do zdalnego radiowego odczytu, zaworów przed i za wodomierzem lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby wodomierza,
- b) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§29

Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§30

Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

Rozdział XI

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

§31

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi, a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§32

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§33

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust lub odszkodowanie na zasadach określonych w Umowie.

§34

1. W przypadku stwierdzonych dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 2 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust.1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - e) numer i datę Umowy,
 - f) podpis Odbiorcy.
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.
5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.
6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - a) nazwę Przedsiębiorstwa,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,
 - d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.
9. W przypadku nie udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w pkt 5 uznaje się, że Przedsiębiorstwo uznało złożoną reklamację.
10. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.

Rozdział XII

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§35

1. Na cele przeciwpożarowe może się odbywać pobór wody z hydrantów.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są jednostki Straży Pożarnej biorące udział w akcji ratowniczo-gaśniczej.

§36

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów zlokalizowanych w pobliżu strażnic i miejsc prowadzenia akcji ratowniczo-gaśniczej.

§37

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu prowadzenia akcji niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub w czasie dojazdu do miejsca zdarzenia.

§38

1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie .
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są raz na kwartał.

Rozdział XIII

Przepisy końcowe

§39

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§40

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego regulaminu.

PRZEWODNICZĄCY RADY

Kazimierz Plewnia