



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA PODLASKIEGO

Białystok, dnia 7 grudnia 2018 r.

Poz. 4940

UCHWAŁA NR II.11.2018 RADY GMINY JELENIEWO

z dnia 30 listopada 2018 r.

w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, 1000, 1349 i 1432) oraz art. 19 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i 1629) Rada Gminy Jeleniewo uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Jeleniewo.

§ 3. Traci moc uchwała Nr VII/41/03 Rady Gminy Jeleniewo z dnia 24 kwietnia 2003 r. w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Jeleniewo” (Dziennik Urzędowy Województwa Podlaskiego z 2003 r. Nr 54 poz. 11).

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Podlaskiego.

Przewodniczący Rady Gminy Jeleniewo
Jan Bielecki

Załącznik
do uchwały Nr II.11.2018
Rady Gminy Jeleniewo
z dnia 30 listopada 2018 r.

PROJEKT

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Jeleniewo.

§ 2. Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152);
- 2) „Przedsiębiorstwo” - przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 3) „Odbiorca” - odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 4) „Umowa” - umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków.

Rozdział 2

Minimalny poziom usług świadczonych przez Zakład w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy:

- 1) dostarcza odbiorcy wodę:
 - a) o ciśnieniu w przyłączy, nie niższym niż 0,05 MPa,
 - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
 - c) w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h,
 - 2) odbiera ścieki o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9 – 11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h.
2. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym wykonuje 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).

3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego zagrożenia obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.

4. W przypadku, gdy Odbiorca nie usuwa zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma on prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy lub odbioru ścieków.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy.

2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1 wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:

1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy.

2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji - odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.

4. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.

5. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

6. Umowa z odbiorcą - konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 7. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;

2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;

3) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie - do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego;

4) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 8. 1. Wszystkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać Przedsiębiorstwu w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

4. Przedsiębiorstwo może skrócić okres rozliczeniowy w przypadku nie wywiązywania się przez Odbiorcę z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego.

Rozdział 4

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

§ 9. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

2. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

§ 10. 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

1) wskazań wodomierza głównego;

2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;

- 3) przeciętnych norm zużycia wody;
 - 4) oszacowana wysokość średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy.
2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadku uzasadnionych wielkością poboru wody.
 3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczenie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany 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.

§ 11. 1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.
3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy i nie częściej niż dwa razy do roku podanie odczytu przez odbiorcę.

§ 12. 1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzonych przez Odbiorcę.

2. Jeżeli odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalenia ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza dla 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.

§ 13. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 4 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio - miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą Odbiorcy, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy Przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

§ 15. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

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

§ 16. 1. Odbiorca powinien:

- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonej w umowie;
 - 2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.
2. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:
- 1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
 - 2) pobierania wody ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;

3) podłączenia do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 17. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 4) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody.
- 5) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki.
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 18. 1. Do wniosku o którym mowa w § 20, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
- 2) Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

§ 19. 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- 3) ciśnienie wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
- 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
- 6) termin ich ważności dwa lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki techniczne przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

§ 20. 1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje pismem stanowisko w terminie 14 dni od daty jego złożenia.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) część tekstową - opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza;
- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- 3) kserokopię uprawnień projektowych;

- 4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.
4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2 stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

§ 21. 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączy (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:

- 1) określenie zakresu i termin robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;
- 2) sposób uregulowania spraw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;
- 3) nadzór inwestorski;
- 4) granice własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;
- 5) zasady i termin ewentualnego przyjęcia przez Przedsiębiorstwo sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych

§ 22. 1. Dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalone przez radę gminy.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informację o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, który udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 23. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzenia drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie 2 m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 2 m, chyba że Przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstępstwo.

4) Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 24. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztów inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
 - 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
 - 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
 - 4) wykonania studni kanalizacyjnej na przyłączy kanalizacyjnym;
2. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy - Prawo budowlane (Dz. U. z 2016 r. oz. 290 z późn. zm.).
3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
4. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.
5. Włączeniem dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8

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

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
 - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
 - 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków, w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. W razie przerwy w dostawie wody 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.
3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.
4. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 9

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

§ 26. Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów.
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 27. 1. Odbiorca ma prawo do zgłoszenia reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;

- 2) wysokości opłat za usługi;
 - 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności
2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.
3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.
4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko lub firmę oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej niż jedną umowę; podpis Odbiorcy.
6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.
9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.
11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 28. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzenia ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym.
- 2) wystąpienie na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

§ 29. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża Odbiorcę.

2. Koszt upomnienia wynosi dwukrotność przesyłki poleconej w Poczcie Polskiej.
3. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej niż raz w miesiącu.

§ 30. 1. Kontrole i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10

Warunki dostarczenia wody na cele przeciwpożarowe

§ 31. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonuje poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwo zobowiązane do:

1) powiadomienia Zakładu o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15⁰⁰ dnia następnego po dniu zaistnienia pożaru;

2) przekazania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

3) Umowa na pobór wody na cele pożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, zawarta jest przez Przedsiębiorstwo z Gminą.

4) Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 3, dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.

§ 32. 1. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę wspólnym przyłączem wodociągowym na cele gospodarcze i cele pożarowe, to w przypadku gdy obliczeniowy przepływ przeciwpożarowy jest większy od obliczonego przepływu gospodarczego, Odbiorca jest zobowiązany do zwrotu Przedsiębiorstwu różnicy kosztów między wodomierzem głównym za wodomierzem zespolonym (sprężonym).

2. Ustępu 1 nie stosuje się, jeśli Odbiorca rozdzieli instalacje wodociągowe w budynku umożliwiające odrębne opomiarowanie.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 Przedsiębiorstwo pokrywa koszty wodomierza głównego.