

UCHWAŁA NR IV/26/2019
RADY MIEJSKIEJ W MIĘDZYLESIU

z dnia 29 stycznia 2019 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Międzyzlesie

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 ze zm.) oraz art. 19 ust. 3, ust. 4, ust. 5, ust. 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018, poz. 1152 ze zm.) Rada Miejska w Międzyzlesiu uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Międzyzlesie, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr V/35/03 Rady Miejskiej w Międzyzlesiu z dnia 4 lutego 2003 roku w sprawie określenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Międzyzlesie.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Międzyzlesie.

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

Uzasadnienie

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków sporządzony został na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanego przez Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Międzylesiu, zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. W projekcie Regulaminu zawarto wymagane ustawą prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług. Projekt Regulaminu przekazany został do zaopiniowania organowi regulacyjnemu - Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Postanowieniem z dnia 06 grudnia 2018 roku organ regulacyjny zaopiniował pozytywnie przedłożony projekt. Z uwagi na powyższe podjęcie przedmiotowej uchwały jest zasadne.

Załącznik do Uchwały Nr IV/26/2019
Rady Miejskiej w Międzylesiu
z dnia 29 stycznia 2019 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Międzylesie

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin określa wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego zwanego dalej „przedsiębiorstwem” oraz prawa i obowiązki odbiorców usług w zakresie zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków.

2. Użyty w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym ustawa, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 ze zm.);
- 2) umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 3) przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o której mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;
- 4) odbiorca usług - odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 5) wodomierz główny – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy;
- 6) okres obrachunkowy – okres rozliczeń za usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego określony w umowie.

4. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

Rozdział 2.

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

§ 2. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) dostarczyć z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 2) dostarczyć wodę o parametrach nieprzekraczających następujących wartości: żelazo 0,2 mg/l; mangan 0,05 mg/l; amonowy jon 0,5 mg/l; azotany 50 mg/l; azotyny 0,5 mg/l; barwa, smak, zapach akceptowalne i bez nieprawidłowych zmian; mętność 1,0 NTU; pH 6,5-9,5,
- 3) dostarczyć odbiorcy usług wodę w ilości co najmniej 0,3 m³ na dobę,
- 4) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- 5) w przypadku dostarczania wody z sieci zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym,
- 6) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociagowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny,
- 7) zapewnić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług w ilości co najmniej 0,3 m³ na dobę,
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i określonych w warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 4) oczyścić przyjęte ścieki, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- 5) zapewnić regularną kontrolę ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez odbiorców usług.

§ 3. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego pisemnego informowania Burmistrza Miasta i Gminy Międzyzlesie o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu przedsiębiorstwa.

2. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą budynku.

3. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali, jeżeli zostały spełnione warunki wynikające z przepisu art. 6 ust. 6 ustawy.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 5 zawiera:

- 1) wykaz osób korzystających z lokali i potwierdzoną własnoręcznym podpisem zgodę na zawarcie umowy,
- 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania kosztów różnic wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych,
- 3) zobowiązanie właściciela lub zarządcy budynku do regulowania należności wynikających z różnicy wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych (wodomierzy lokalowych), na podstawie zawartej z przedsiębiorstwem umowy.

5. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, który udostępnia nieodpłatnie.

6. Przedsiębiorstwo udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów.

7. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

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

§ 5. 1. Projekt umowy sporządza Przedsiębiorstwo i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług w terminie nie później niż 30 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

2. Umowa określa miejsce wykonania usługi dostawy wody i/lub odbioru ścieków.

Rozdział 4.

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

§ 6. 1. Podstawą rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzanie ścieków jest ilość dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków oraz ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach.

2. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i następuje bez wypowiedzenia jej warunków.

3. Zatwierdzenie i ogłoszenie taryf następuje w trybie i na zasadach określonych w rozdziale 4 ustawy.

§ 7. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego, a w przypadku braku wodomierza głównego - przeciętnych norm zużycia dla poszczególnych grup odbiorców usług określonych przepisami prawa.

2. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wodomierzy lokalowych zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych.

3. W okolicznościach wskazanych w ust. 2 ilość dostarczonej wody do budynku wielolokalowego, do rozliczeń z zarządcą lub właścicielem budynku, określa się na podstawie wskazań wodomierza głównego, które pomniejsza się o ilość wody dostarczonej do lokali rozliczanych na podstawie odrębnych umów.

4. W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza głównego/lokalowego lub w przypadku braku możliwości jego odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie ostatnich 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

§ 8. 1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

2. W sytuacji braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków, o których mowa w ust. 1, przyjmuje się jako równą ilości dostarczonej wody przez przedsiębiorstwo, ustalonej na podstawie odczytu wodomierza głównego/lokalowego, a w przypadku jego braku na podstawie obowiązujących norm zużycia.

3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, o których mowa w ust. 1 i 2, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego, zainstalowanego na instalacji wewnętrznej, za wodomierzem głównym.

4. W przypadku poboru wody z ujęć odbiorcy usług i braku urządzeń pomiarowych, ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń kanalizacyjnych ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.

§ 9. 1. Okres obrachunkowy, skutki niedotrzymania terminu zapłaty oraz sposób uiszczania opłat określa umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków.

2. Wodomierz główny/lokalowy przedsiębiorstwo odczytuje tradycyjnie lub metodą zdalnych odczytów w możliwie takich samych odstępach czasu.

§ 10. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 11. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, złożony przez właściciela nieruchomości lub osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 określa przedsiębiorstwo i udostępnia nieodpłatnie.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:

- a) oznaczenie wnioskodawcy,
- b) oznaczenie nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci, w tym określenie funkcji przyłączanego obiektu,
- c) oświadczenie o prawie do dysponowania przyłączaną nieruchomością,
- d) określenie rodzaju podłączenia (wodociągowe i/lub kanalizacyjne),
- e) określenie charakterystyki zużycia wody, w tym: jej przeznaczenie, minimalny i maksymalny pobór,
- f) określenie rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług także parametrów jakościowych odprowadzanych ścieków,
- g) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub odprowadzania ścieków.

4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca jest zobowiązany załączyć aktualną mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości, której dotyczy wniosek, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu, jak też usytuowanie względem sąsiednich nieruchomości.

§ 12. 1. W przypadku istnienia technicznych możliwości przyłączenia do sieci nieruchomości, przedsiębiorstwo w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia otrzymania wniosku, określa warunki przyłączenia w formie pisemnej. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, nie więcej jednak niż do 30 dni od dnia otrzymania wniosku.

2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.

3. Warunki przyłączenia winny określać w szczególności:

- a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej instalacjami odbiorcy usług,
- b) maksymalne dobowe zapewnienie dostawy wody i/lub dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- c) miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- d) termin ważności warunków przyłączenia.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 13. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

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

- 1) w Urzędzie Miasta i Gminy w Międzyzlesiu, Plac Wolności 1, w oparciu o studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy, miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego i niniejszego regulaminu,
- 2) w siedzibie przedsiębiorstwa w Międzyzlesiu, Plac Wolności 16, w oparciu o postanowienia niniejszego regulaminu.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 15. 1. Warunki przyłączenia, o których mowa w § 12 Regulaminu stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych.

2. Warunkiem przystąpienia do robót budowlano-montażowych związanych z przyłączeniem do sieci jest:

- a) uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem,
- b) postępowanie zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo, po pozytywnym uzgodnieniu dokumentacji technicznej.

§ 16. Przedsiębiorstwu przysługuje prawo:

- 1) kontroli wszelkich prac związanych z budową przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych pod względem zgodności ich realizacji z wydanymi warunkami przyłączenia,
- 2) egzekwowania wydanych zaleceń warunkujących prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację realizowanych podłączeń.

§ 17. 1. Odbiór przyłącza przez przedsiębiorstwo dokonywane jest dwuetapowo, tj.:

- 1) odbiór w stanie odkrytym po zakończeniu robót, na podstawie pisemnego zgłoszenia dokonywanego przez inwestora lub wykonawcę przyłącza, z minimum 5-dniowym wyprzedzeniem, połączony z próbą szczelności;
- 2) odbiór końcowy po zasypaniu przyłącza i uporządkowaniu terenu w obecności co najmniej przedstawiciela przedsiębiorstwa i osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci (wnioskodawcy).

2. Z przeprowadzonych odbiorów częściowych i odbioru końcowego sporządza się protokoły.

3. Jeżeli w trakcie odbioru stwierdzono, że wymagania nie zostały spełnione lub też ujawniły się usterki, uwzględnia się je w protokole podając jednocześnie termin ich usunięcia.

4. Spisanie końcowego protokołu odbioru technicznego przyłącza następuje po dostarczeniu przez inwestora lub wykonawcę inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej (mapa + szkic ze współrzędnymi).

5. Inwestor lub wykonawca przyłącza zobowiązany jest dostarczyć dokumenty umożliwiające spisanie końcowego protokołu odbioru przyłącza w terminie nie później niż 3 miesiące od daty odbioru przyłącza w stanie odkrytym.

6. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza i uprawnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.

7. Przedsiębiorstwo uruchamia przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne i rozpoczyna świadczenie usług bez zbędnej zwłoki lecz nie później niż w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy i zamontowania wodomierza głównego/lokalowego lub urządzenia pomiarowego.

Rozdział 8.

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

§ 18. 1. Wystąpienie przerwy w dostawie wody może mieć miejsce w przypadku awarii, wystąpienia warunków stwarzających zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiających świadczenie usług oraz koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych.

2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody przedsiębiorstwo winno poinformować odbiorców usług poprzez informacje zamieszczone na stronach internetowych gminy i przedsiębiorstwa, na tablicach ogłoszeń oraz w sposób zwyczajowo przyjęty, najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem.

3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo jest zobowiązane w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 19. 1. Wstrzymanie dostawy wody i odprowadzanie ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców może nastąpić w przypadku:

- 1) zanieczyszczenia wody na ujęciu w rozmiarze niebezpiecznym dla zdrowia ludzi,
- 2) uszkodzenia instalacji wodociągowo-kanalizacyjnej stwarzającego zagrożenie dla życia i zdrowia lub środowiska,
- 3) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych,
- 4) nagłej awarii sieci uniemożliwiającej prowadzenie zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- 5) działania siły wyższej lub innych okoliczności niezależnych od przedsiębiorstwa, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług,
- 6) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki,
- 7) wydania decyzji przez Państwową Inspekcję Sanitarną.

2. Ograniczenie w dostawie wody może nastąpić w przypadku:

- 1) braku wody surowej na ujęciu,
- 2) konieczności zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych,
- 3) konieczności przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych,

3. W przypadkach opisanych w ust. 2 przedsiębiorstwo może:

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

4. W sytuacjach, o których mowa w ust. 3 przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia odbiorców poprzez informacje zamieszczone na stronach internetowych gminy i przedsiębiorstwa oraz na tablicach ogłoszeń w miejscowościach objętych niedoborem. Informacja winna zawierać dane o zasięgu terytorialnym wystąpienia niedoboru, przewidywanym czasie jego trwania oraz rodzaju wprowadzonych ograniczeń.

§ 20. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody i/lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne na warunkach określonych w art. 8 ustawy.

Rozdział 9.

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

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji dotyczących realizacji usług, a w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceniach w dostawach wody i/lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym następujące dokumenty:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
- 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie gminy,
- 3) wyniki przeprowadzonych ostatnio analiz jakości wody,
- 4) tekst jednolity ustawy wraz z aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

3. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 2 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania obowiązującej taryfy lub jej wyciągu zawierającego ceny i stawki opłat.

4. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.

5. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji został przedłożony na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 4.

6. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust 4 i 5, przedsiębiorstwo przed upływem tych terminów informuje o tym fakcie osobę, która złożyła wniosek i wskazuje ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 22. 1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, a w szczególności dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacja, o której mowa w ust. 1, jest zgłaszana w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia ujawnienia zdarzenia (niezgodności z postanowieniami umowy).

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

4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. 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 winno poinformować odbiorcę usług na piśmie.

5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, w odpowiedzi należy zawrzeć uzasadnienie faktyczne i prawne.

7. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, także o wysokości i formie wypłaty odszkodowania lub należności.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 23. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Pobór wody z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa na cele przeciwpożarowe może się odbywać w przypadku wystąpienia zdarzeń losowych lub na potrzeby związane z przeprowadzaniem ćwiczeń przez jednostki straży pożarnej.

3. Uprawnionymi do pobierania wody na cele przeciwpożarowe w przypadkach, o których mowa w ust. 2, są jednostki ochotniczej i zawodowej straży pożarnej uczestniczące w akcji gaśniczej lub ćwiczeniach na terenie gminy.

4. Pobór wody na potrzeby związane z przeprowadzaniem ćwiczeń przez jednostki straży pożarnej może odbywać się po uprzednim pisemnym zgłoszeniu przez ćwiczącą jednostkę straży pożarnej do przedsiębiorstwa, w którym wskazuje czas i miejsce prowadzenia ćwiczeń.

5. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do pisemnego powiadomienia przedsiębiorstwa o:

- 1) miejscu i czasie prowadzenia akcji gaśniczej,
- 2) miejscu i czasie prowadzenia ćwiczeń,
- 3) ilości zużytej wody w czasie prowadzenia akcji gaśniczej pobranej z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa,
- 4) ilości zużytej wody w czasie prowadzenia ćwiczeń pobranej z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa,
- 5) ilości wody pobranej do napełnienia zbiorników w samochodach bojowych z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa,
- 6) wszelkich uszkodzeniach urządzeń wodociągowych lub sieci wodociągowej, jakie wystąpiły w związku z prowadzeniem akcji gaśniczej lub ćwiczeń.

6. Informacje, o których mowa w ust. 5, uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe przedkładają do przedsiębiorstwa niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia, jednakże nie później niż 7 dni od dnia ich wystąpienia.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 24. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności przepisy Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.