

UCHWAŁA NR XXVI/169/2022
RADY GMINY BOĆKI

z dnia 29 czerwca 2022 r.

w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Boćki

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559 ze zm.) 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 2020 r. poz. 2028 ze zm.) po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie wyrażonej w formie postanowienia z dnia 26 maja 2022 r., uchwała się co następuje:

§ 1. Przyjmuje się regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Boćki, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr V/31/2019 Rady Gminy Boćki z dnia 26 czerwca 2019 roku w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Boćki" (Dz. Urz. Woj. Podl. z 2019 r. poz. 3461).

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

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

Przewodniczący Rady Gminy

Małgorzata Józwiak

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Boćki

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§1.1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Boćki (zwanej dalej Gminą).

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

3. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie, rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

4. Użytym w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nakładają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa.

Rozdział 2.

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

§ 2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

1) zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody z sieci wodociągowej do odbiorcy usług w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę oraz o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa, występującym w miejscu przyłączenia do sieci;

2) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;

3) zapewnić dostawę wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o należytej jakości, wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazującą agresywnych właściwości korozyjnych o jakości i parametrach nieprzekraczających wymienionych nieprzekraczających parametrów określonych w przepisach obowiązującego prawa, a w szczególności w zakresie następujących parametrów:

a) żelazo 200pg Fe/1,

b) mangan 50pg Mn/1,

c) jon amonowy 0,50 mg NH₄⁺/1,

d) azotany 50mg NO₃⁻/1,

e) azotyny 0,50 mg NO₂⁻/1,

f) barwa akceptowalna i bez nieprawidłowych zmian,

g) mętność akceptowalna, bez nieprawidłowych zmian, w zakresie do 1NTU,

h) pH 6,5-9,5;

4) zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do przyjęcia o odbiorcy usług ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;

5) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą, średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.

§ 3. W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo:

- 1) zapewnia ciągłość dostawy wody w ilości, zapewniającej zaspokojenie potrzeb bytowych odbiorców świadczonych usług;
- 2) dostarcza odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa i niniejszym regulaminem;
- 3) w zakresie w jakim wymagają tego przepisy prawa, wydaje warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadnia przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 4) prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
- 5) prowadzi okresową kontrolę urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo;
- 6) odpowiada za utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych;
- 7) usuwa awarie urządzeń wodociągowych;
- 8) wznawia dostarczanie wody niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odcięcie przyłącza wodociągowego.

§ 4. W zakresie odbioru ścieków Przedsiębiorstwo:

- 1) zapewnia przyjęcie do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorcę usług;
- 2) zapewnia ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- 3) odprowadza wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń;
- 4) zapewnia należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnia jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) wydaje warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci i uzgadniania dokumentacji projektowej;
- 6) wznawia odprowadzanie ścieków niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odcięcie przyłącza kanalizacyjnego.

§ 5. W zakresie, w jakim urządzenia i sieci wodociągowe lub kanalizacyjne należą do Gminy, Gmina zobowiązana jest współdziałać z Przedsiębiorstwem w celu umożliwienia przedsiębiorstwu wykonania jego obowiązków przewidzianych niniejszym regulaminem i przepisami prawa.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług.

§ 7. 1. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, jak również o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

2. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę oraz wzór umowy o zaopatrzenie w wodę.

3. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu. Umowa winna zawierać postanowienia wymagane przepisami ustawy.

§ 8. Umowa o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym zawierana jest na pisemny wniosek, który powinien zawierać elementy wymagane przepisami powszechnie obowiązującego prawa. Przedsiębiorstwo niezwłocznie po otrzymaniu wniosku przedkłada odbiorcy umowę do podpisu.

Rozdział 4.

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

§ 9. 1. Długość okresów rozliczeniowych określa umowa o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków.

2. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowią ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, wynikające z aktualnie obowiązującej taryfy, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określone zgodnie z art. 27 ustawy.

3. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnością za świadczoną przez Przedsiębiorstwo usług dostawy wody i odbioru ścieków jest faktura.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie.

2. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Podmiot ubiegający się o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa Przedsiębiorstwu wnioski o przyłączenie, który powinien zawierać elementy wskazane w przepisach powszechnie obowiązującego prawa..

§ 11. 1. Warunki przyłączenia powinny określać:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa;
- 2) informacje o rodzaju i treści dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci;
- 3) okres ważności wydanych warunków przyłączenia;
- 4) parametry techniczne przyłącza;
- 5) miejsce zainstalowania wodomierza głównego.

2. Do warunków przyłączenia do sieci Przedsiębiorstwo załącza wzór umowy o przyłączenie do jego sieci wodociągowej.

§12. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci, niezwłocznie po otrzymaniu tego wniosku sprawdza plan sytuacyjny przyłącza sporządzony na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w zakresie zgodności z warunkami przyłączenia do sieci.

§13. Wyniki prób szczelności i odbiorów należy potwierdzić przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron w protokołach, których wzory określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 14. Ustala się techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) W zakresie usług wodociągowych:
 - a) nieruchomość może zostać podłączona do istniejącej sieci wodociągowej poprzez przyłącze wodociągowe, włączone bezpośrednio do sieci wodociągowej,
 - b) na przyłączy wodociągowym może być zainstalowany tylko jeden wodomierz główny,
 - c) instalacja wodociągowa w budynku wykonana jest zgodnie z warunkami technicznymi, jakim powinny odpowiadać obiekty budowlane i ich usytuowanie, o których mowa w art. 7 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. -Prawo budowlane.
- 2) W zakresie usług kanalizacyjnych:

- a) nieruchomość może zostać podłączona do istniejącej sieci kanalizacyjnej poprzez przyłącze kanalizacyjne, włączone bezpośrednio do sieci kanalizacyjnej,
- b) przyłącze kanalizacyjne z nieruchomości powinno być włączone do sieci kanalizacyjnej poprzez studnię rewizyjną z lokalizowaną na tej sieci. W przypadku włączenia przyłącza kanalizacyjnego do kanału o średnicy >0600 dopuszcza się wykonanie tego włączenia bezpośrednio do kanału, przy czym w takiej sytuacji studnia rewizyjna winna być zabudowana na przyłączy kanalizacyjnym bezpośrednio przy włączeniu go do kanału,
- c) średnica minimalna przyłącza kanalizacyjnego wynosi 016 , a maksymalna ograniczona jest średnicą i przepustowością sieci kanalizacyjnej w miejscu włączenia przyłącza do sieci,
- d) instalacja kanalizacyjna w budynku wykonana jest zgodnie z warunkami technicznymi, jakim powinny odpowiadać obiekty budowlane i ich usytuowanie, o których mowa w art. 7 ust.1 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 15. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, uprawniony jest przedłożyć przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, czy uwzględnia on wydane warunki przyłączenia do sieci. W takim wypadku §12 niniejszego Regulaminu stosuje się.

§ 16. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci oraz dokumentacją techniczną, w tym, jeśli znajduje zastosowanie, planem sytuacyjnym, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztu 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 kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
2. Czynności Odbioru przyłącza dokonuje się w stanie odkrytym (przed zasypaniem).
3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
4. Włączenie 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.
5. Należy pisemnie lub telefonicznie ustalić termin wykonania i odbioru przyłącza z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac, z zastrzeżeniem, że wykonanie i odbiór przyłącza może nastąpić jedynie, jeśli w okresie 3 dni poprzedzających planowane prace oraz w dniu planowanych prac temperatura powietrza i gruntu nie była i nie jest niższa niż + 10 C chyba, że wyższa temperatura powietrza lub gruntu lub dłuższy okres utrzymywania się określonych temperatur, wymagane są przez producentów lub dostawców rozwiązań lub materiałów stosowanych przy wykonaniu robót.
6. Określone w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
7. Odbioru dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
8. Przed zasypaniem przyłącza, podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać geodezyjną inwentaryzację powykonawczą w zakresie wymaganym przepisami powszechnie obowiązującego prawa w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego organu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej .

9. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

Rozdział 8.

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

§ 17. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lokalnych lub w inny zwyczajowo przyjęty przez przedsiębiorstwo sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia;
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty przez przedsiębiorstwo sposób;
- 3) podjąć, w zakresie w jakim jest to możliwe, niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

Rozdział 9.

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

§ 18. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach i regulacjach i umowach oraz o wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również do informowania o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
 - 2) dane umożliwiające kontakt,
 - 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,
- były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego - tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi;
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:

- odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 21. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności dotyczących:

- 1) wysokości naliczonych odbiorcy opłat za takie usługi;
- 2) ilości i jakości świadczonych usług;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) należących do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 22. 1. Reklamacje winny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację;
- 5) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej niż jedną umowę;
- 6) podpis Odbiorcy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu.

3. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne. Zaniechanie udostępniania nieruchomości wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

4. 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.

5. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

6. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

§ 23. 1. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

2. Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne 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.

§ 24. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia upomnienie.

2. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej niż raz w miesiącu.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 25.1. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

2. Informacja o ilości wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą.

3. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.
4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są na podstawie deklaracji Straży Pożarnej lub Gminy.