

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Niniejszy regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na terenie Gminy Lubnice oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Lubnice z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "Ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028, z 2022r. poz. 1549).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2.

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

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczenia usług:

1. W zakresie dostarczania wody jest zobowiązane:

- a) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę, pod odpowiednim ciśnieniem (nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym), zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami, przy czym wymóg zapewnienia dostaw pod odpowiednim ciśnieniem dotyczy wyłącznie dostaw wody z sieci, a minimalne dyspozycyjne ciśnienie wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na obszarze Gminy Lubnice, mierzone na rurociągach zasilających obiekty w danym rejonie wynosi 0,2 MPa,
- b) zapewnić realizację dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny
- c) zapewnić dostawę wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o jakości i parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:
 - pH 6,5 – 9,0,
 - mangan ≤50 µg/l,
 - żelazo ≤200 µg/l,
 - mętność ≤ 1 NTU,
 - amonowy jon ≤ 0,5 mg/l,
 - azotany ≤ 50 mg/l,
 - twardość wody: 60-500 mgCaCO₃/dm³,
 - liczba bakterii grupy coli 0 jtk/100 ml,
 - liczba Escherichia coli 0 jtk/ 100 ml.

2. W zakresie odprowadzania ścieków jest zobowiązane:

- a) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę,
- b) zapewnić w sposób ciągły i niezawodny odbiór ścieków (bytowych i komunalnych) o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa, o następujących parametrach:
- ChZT_{CR} = 125 mgO₂/l
- BZT₅ = 25 mgO₂/l
- Zawiesiny ogólne = 35 mg/l
- c) zapewnić w sposób ciągły i niezawodny odbiór ścieków przemysłowych o parametrach określanych indywidualnie dla odbiorców usług na podstawie uzyskanych pozwoleń wodno prawnych,
- d) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

§ 5. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy;
- 2) założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu w przypadkach wskazanych w art. 8 ust. 1 ustawy;
- 3) sprawdzenia posiadania przez wytwórców ścieków przemysłowych stosownych pozwoleń wodnoprawnych na wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz wypełniania i przestrzegania przez tych wytwórców ścieków przemysłowych zapisów i obowiązków określonych w tych pozwoleńiach wodnoprawnych.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 7 niniejszego regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

2. W przypadku budynku wielolokalowego w terminie 14 dni od dnia stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wraz z zarządcą lub właścicielem spełnienia warunków wskazanych w art. 6 ust. 6 ustawy, Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków.

3. W przypadku, gdy dostawa wody albo odprowadzanie ścieków dotyczy budynków wielolokalowych, umowa zawierana jest:

- 1) z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego;
- 2) z osobami korzystającymi z lokali, na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli zostały spełnione warunki wynikające z przepisu art. 6 ust. 6 ustawy.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

5. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających w szczególności z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

6. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim, w tym z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.).

7. Umowa zawiera w szczególności postanowienia, o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy oraz może wskazywać miejsce rozdziału własności sieci i przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz obowiązków eksploatacyjnych stron umowy.

8. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.

§ 7. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym powinien określać:

- a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- b) rodzaj umowy (o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków);
- c) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- d) oświadczenie wnioskodawcy, czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy posiada własne ujęcie wody;
- e) oświadczenie wnioskodawcy, czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też ścieki wprowadza się do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- f) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- g) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane na podstawie zawartej umowy (bytowe, przemysłowe albo komunalne).

§ 8. Wniosek zarządcy budynku wielolokalowego lub właściciela o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu (budynku) powinien zawierać elementy wskazane w § 7. Regulaminu oraz określać: imię, nazwisko lub nazwę oraz adres lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby oraz oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 ustawy.

Rozdział 4.

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

§ 9. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi taryfa, wprowadzona zgodnie z procedurą określoną w ustawie, zawierająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określone zgodnie z art. 27 ustawy.

2. Zmiana taryf nie wymaga zmiany umowy.

3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z tych lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

4. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

5. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzanie ścieków świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest faktura.

6. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne określa w fakturze zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o którym mowa w ust 2.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci, powinien zawierać informacje zawarte w art. 19a ust. 4 ustawy oraz może dodatkowo zawierać:

- a) dane umożliwiające bezzwłoczny kontakt z wnioskodawcą (adres do korespondencji, jeśli jest inny od miejsca zamieszkania/siedziby, numer telefonu lub adres email);
- b) informację o posiadanych własnych ujęciach wody;
- c) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika - pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika.

3. Po pisemnym potwierdzeniu daty złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania według wymogów z art. 19a ust. 1 ustawy i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

4. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera braki, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy wzywa się wnioskodawcę do uzupełnienia wniosku wskazując zakres i termin uzupełnienia. Nie uzupełnienie wniosku w określonym terminie skutkuje odmową wydania warunków przyłączenia lub pozostawieniem wniosku bez rozpatrzenia.

§ 11. Warunki przyłączenia do sieci określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, ich usytuowanie;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego a także studzienek kanalizacyjnych;
- 3) wymagania formalne dotyczące realizacji przyłączenia;
- 4) parametry techniczne przyłącza;
- 5) wytyczne do projektowania oraz wytyczny wykonawcze;
- 6) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 12. 1. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

2. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) ujęcia modernizacji lub budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 3) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 4) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
- 5) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 6) rozkładu i obszaru objętego sieciami, oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

3. Jeżeli spełnione są przesłanki określone w ust. 2 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje podmiotowi ubiegającemu się o podłączenie do sieci "Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej"

4. W sprawach spornych dotyczących odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.

5. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci powinien uzgodnić dokumentację techniczną z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, celem zapewnienia jej zgodności z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 13. 1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość uzyskania dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu zgodnego z zapotrzebowaniem obiektu, lecz nie mniejszym niż 32 mm;
- 2) w miejscu włączenia do sieci zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną;
- 3) przyłącze zakończyć zestawem wodomierzowym zainstalowanym w studziencie wodomierzowej zabezpieczonej przed zalaniem i przemarzaniem;
- 4) przyłącza należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, a przy zagłębieniu w gruncie uwzględnić strefę przemarzania;
- 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu lecz nie mniejszym niż 110 mm i grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu, w którym zlokalizowane są przewody;
- 6) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń wymuszających odpływ typu mini przepompownie, rozdrabniarki;
- 7) Uwzględnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 14. 1. Warunkiem przystąpienia do wykonywania robót przyłączeniowych jest:

- 1) uzgodnienie projektu budowlano – wykonawczego z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym
- 2) zgłoszenie przedsiębiorstwu zamiaru wykonania przyłącza co najmniej 7 dni przed jego rozpoczęciem.

§ 15. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w ramach prac związanych z odbiorem przyłącza dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza, na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie lub działającej w jej imieniu pełnomocnika, przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przez zasypaniem.

3. Wyniki odbiorów, o których mowa w § 15 ust. 2 regulaminu są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach, które powinny zawierać co najmniej:

- a) datę odbioru;
- b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe i/lub kanalizacyjne) średnicy, materiałów i długości;
- c) skład i podpisy osób dokonujących odbioru;
- d) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- e) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza jeśli występują.

4. Koszt realizacji budowy przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych ponosi Odbiorca usług zgodnie z art. 15 ust. 2 ustawy.

5. Podpisany protokół odbioru przyłączy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia.

6. Wykonane i odebrane przyłącze, za wyjątkiem wodomierza głównego, pozostaje własnością Odbiorcy usług.

7. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje po dokonaniu pozytywnego przeglądu technicznego przyłącza (protokół odbioru), montażu wodomierza głównego (w przypadku przyłącza wodociągowego) oraz po zawarciu umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym.

Rozdział 8.

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

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w przypadku nieprzewidzianego braku możliwości zapewnienia ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez niego wody, ma obowiązek:

- a) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty 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;
- b) 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 sposób;
- c) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- d) każdorazowo po wystąpieniu okoliczności mogących spowodować zmianę jakości wody, szczególnie jej pogorszenie lub w przypadku stwierdzenia obniżonej jakości wody - podjąć działania przewidziane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 17. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków oraz o warunkach i terminie udostępnienia zastępczych punktów poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty niezwłocznie, co najmniej na 2 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie.

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. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do:

- 1) wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowania reklamacji,
- 2) udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji, w szczególności dotyczących:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów oraz prawidłowego wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
 - b) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
 - c) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 19. 1. 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.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji w siedzibie przedsiębiorstwa, za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni od zapytania.

3. Jeśli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń w okresach dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem w/w terminów, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

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

1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) taryfa,
- b) niniejszy regulamin,
- c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego tekst ujednolicony);

2) informacje dotyczące:

a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów;

b) procedury reklamacyjnej;

c) sposobu rozstrzygania, 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. 1. 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 jakości świadczonych usług lub wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.

3. Reklamacje powinny zawierać:

1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres podmiotu zgłaszającego; numer umowy

2) przedmiot reklamacji;

3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację, przy czym brak powyższych elementów nie powoduje odrzucenia reklamacji, a może utrudniać jej prawidłowe i niezwłoczne rozpatrzenie.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń lub otrzymania informacji od podmiotów zewnętrznych termin może być wydłużony o czas niezbędny, nie dłuższy niż 30 dni, o czym przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne pisemnie informuje podmiot zgłaszający reklamację.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 22. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają jednostki ochrony przeciwpożarowej określone w przepisach prawa.

§ 23. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przez podmioty uprawnione dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym, z sieci istniejących hydrantów na terenie Gminy Łubnice.