

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY LESZNOWOLA

Rozdział I Przepisy Ogólne

§ 1.

Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków realizowanego na terenie Gminy Lesznowola, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

1. Niniejszy regulamin opracowany został w szczególności na podstawie poniżej wskazanych obowiązujących przepisów:
 - 1) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków – dalej jako „ustawa”,
 - 2) ustawy z dnia 18 lipca 2001 r. – Prawo wodne,
 - 3) ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane,
 - 4) ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym,
 - 5) rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 29 marca 2007 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
 - 6) rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody,
 - 7) rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.
2. Wszelkie pojęcia występujące w niniejszym regulaminie mają znaczenie przyznane im zgodnie z aktami prawnymi wskazanymi w ust. 1 powyżej.
3. Używane poniżej określenie: umowa – oznacza pisemną umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art.6 ust.1 ustawy.

Rozdział II

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

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo, w ramach posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, w szczególności ma obowiązek:
 - 1) dostarczać wodę do nieruchomości, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny,
 - 2) zapewniać w sieci odpowiednie ciśnienie wody, o wielkości wynikającej z warunków technicznych przyłączenia,
 - 3) odbierać w sposób ciągły ścieki o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości,

- 4) określać dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontrolować, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami,
 - 5) zapewniać spełnienie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru,
 - 6) dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy,
 - 7) opracowywać harmonogram modernizacji i remontu urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji,
 - 8) zainstalować na własny koszt wodomierz główny po wykonanym odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy między tym przedsiębiorstwem a odbiorcą usług,
 - 9) ponosić koszty zakupu i utrzymania wodomierza głównego,
 - 10) informować odbiorców co najmniej raz na trzy miesiące o jakości dostarczanej wody, w formie obwieszczenia na tablicy ogłoszeń w siedzibie przedsiębiorstwa oraz na jego stronie internetowej,
 - 11) ponosić koszty energii elektrycznej niezbędnej do funkcjonowania posiadanych przydomowych przepompowni ścieków.
2. Przedsiębiorstwo ma w szczególności prawo:
- 1) dostępu do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w eksploatacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zlokalizowanych na terenach prywatnych i publicznych w celu wykonywania czynności związanych z eksploatacją tych urządzeń. W przypadku utrudnienia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wykonywania czynności eksploatacyjnych podjęte zostaną przez to przedsiębiorstwo działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Do czasu zapewnienia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu możliwości wykonywania czynności eksploatacyjnych przedsiębiorstwo to podejmie działania zabezpieczające przed skutkami awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 2) kontroli wodomierza głównego, odczytu wskazań, badań i pomiarów jakości i ciśnienia dostarczanej wody, przeprowadzania przeglądów i napraw urządzeń eksploatowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz dostępu do zasuwy na przyłączy,
 - 3) kontroli urządzenia pomiarowego,
 - 4) kontroli prac związanych z realizacją przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego pod względem zgodności z dokumentacją techniczną oraz jakości wykonywanych robót. W tym celu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstępu na plac budowy oraz zamieszczania uwag i uzgodnień w dzienniku budowy i innych dokumentach budowy,
 - 5) przeprowadzania kontroli ilości pobranej wody z ujęć własnych odbiorcy usług oraz innych źródeł i plombowania wodomierzy zainstalowanych na tych ujęciach wody w przypadku odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej, jeżeli nie stosuje się urządzenia pomiarowego,
 - 6) ustalania w umowie ilości i jakości odbieranych ścieków, przeprowadzania kontroli w tym zakresie oraz plombowania urządzeń pomiarowych zainstalowanych przez odbiorcę usług,
 - 7) nakazania zastosowania niezbędnych urządzeń podczyszczających, ewentualnie określania odrębnych warunków odbioru ścieków.

§ 4.

1. Odbiorcy korzystający z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są zobowiązani postępować w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa, a w szczególności:
 - 1) wykorzystywać pobieraną wodę oraz odprowadzać ścieki zgodnie z umową i warunkami przyłączenia nieruchomości,
 - 2) użytkować wewnętrzną instalację wodociagową w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociagowej, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociagowej lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
 - 3) zabezpieczać wodomierz główny przed uszkodzeniem oraz naruszeniem plomb,
 - 4) użytkować wewnętrzną instalację kanalizacyjną w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci i innych urządzeń kanalizacyjnych,
 - 5) dokonywać na własny koszt niezbędnych konserwacji i napraw przyłączy wodociagowych i kanalizacyjnych będących ich własnością,
 - 6) informować przedsiębiorstwo o zrzutach awaryjnych lub jakości ścieków odbiegających od warunków umowy,
 - 7) umożliwiać osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wstęp na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu,
 - 8) informować przedsiębiorstwo o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
 - 9) zawiadamić przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym zerwaniu czy uszkodzeniu plomby,
 - 10) poinformować przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego nieruchomości w terminie dwóch tygodni od dnia zaistnienia niniejszego zdarzenia prawnego,
 - 11) powiadamiać niezwłocznie przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci i innych urządzeń,
 - 12) udostępniać nieodpłatnie przedsiębiorstwu miejsce na ogrodzeniu lub elewacji budynku nieruchomości, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociagowej.
2. Odbiorca ma prawo do:
 - 1) nieprzerwanych dostaw wody odpowiadającej wymogom w zakresie jakości, oraz ilości i ciśnienia - określonych w dokumentacji technicznej przyłącza i w zawartej umowie,
 - 2) otrzymywania informacji dotyczącej jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
 - 3) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnych eksploatowanych przez przedsiębiorstwo wodociagowo-kanalizacyjne, w sposób nieprzerwany – zgodnie z zawartą umową,
 - 4) żądania od przedsiębiorstwa wodociagowo-kanalizacyjnego przeprowadzenia kontroli:
 - a) funkcjonowania wodomierza głównego, a w razie jego niesprawności do wymiany w ciągu 14 dni, jednak w przypadku prawidłowego działania wodomierza głównego koszt ekspertyzy obciąża odbiorcę,
 - b) jakości dostarczonej wody na zaworze głównym.

Rozdział III Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami

§ 5.

1. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych do ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.
2. Umowa zawiera w szczególności postanowienia w zakresie określonym w art.6 ust.3 ustawy.

§ 6.

1. Zawarcie umowy następuje na pisemny wniosek zainteresowanego, po spełnieniu przez niego warunków technicznych i formalno-prawnych wynikających z ustawy i niniejszego regulaminu.
2. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda, lub z której mają być odprowadzane ścieki, a także, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 7.

W przypadku, gdy przyłącza lub inne przewody wodociągowe i kanalizacyjne są w posiadaniu odbiorcy, odpowiedzialność przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych.

§ 8.

1. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.
2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego przedsiębiorstwo zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione warunki określone w art.6 ust.6 ustawy, a osoba korzystająca z lokalu wystąpi także z wnioskiem o zawarcie umowy.
3. Do wniosku dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym oraz dokumenty potwierdzające spełnienie warunków określonych w art.6 ust.6 ustawy.
4. Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na zawarcie umów z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w ust. 2, również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w art.6 ust.6 ustawy.
5. Należność za dostawę wody i odbiór ścieków w przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym jest rozliczana przez przedsiębiorstwo w następujący sposób: osoby korzystające z lokali wnoszą opłaty na podstawie zawartych umów, w zakresie usług z których skorzystano w lokalu, właściciel budynku lub zarządca nieruchomości wspólnej – w zakresie usług z których skorzystano w nieruchomości, pomniejszonym o sumę zakresów usług z których skorzystano w lokalach.

Rozdział IV

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

§ 9.

Rozliczenie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 10.

1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalone na podstawie rozporządzenia, o którym mowa w art.27 ustawy.
2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie:
 - 1) wskazań urządzeń pomiarowych, albo
 - 2) jako równą ilości pobranej wody, albo
 - 3) innych postanowień umowy.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo wystawiać faktury zaliczkowe na podstawie dotychczasowego zużycia, które zostaną rozliczone w fakturze ostatecznej, po dokonaniu odczytu wskazań wodomierza głównego lub innych odpowiednich wodomierzy bądź urządzeń pomiarowych.
4. W rozliczeniach odprowadzonych ścieków, ilość wody zużytej bezpowrotnie może być uwzględniana wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia wody na ten cel ustalona jest na podstawie wskazania wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt odbiorcy usług zgodnie z określonymi przez przedsiębiorstwo warunkami technicznymi.
5. W przypadku poboru wody z własnych ujęć odbiorcy, ilość ścieków wprowadzanych do urządzeń przedsiębiorstwa ustala się na podstawie wskazań zainstalowanego na własny koszt wodomierza na własnych ujęciach wody.

§ 11.

1. Strony określają w umowie okres obrotowy, nie krótszy niż 1 (jeden) miesiąc i nie dłuższy niż 6 (sześć) miesięcy, oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczania opłat.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez przedsiębiorstwo w okresach obrotowych określonych w umowie, niezwłocznie po dokonaniu odczytu lub otrzymaniu informacji o wskazaniu wodomierza, z terminem płatności ustalonym w umowie, nie krótszym niż 14 dni od daty wysłania faktury listem lub jej dostarczenia w inny sposób.
3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości rachunku nie wstrzymuje jego zapłaty.
4. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty otrzymania wniosku w tej sprawie przez Przedsiębiorstwo.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci i techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych oraz sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 12.

Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego (w razie potrzeby także innych urządzeń) oraz ich przyłączenia do sieci będących w posiadaniu przedsiębiorstwa jest:

- 1) wystąpienie z wnioskiem osoby, która posiada tytuł prawny do danej nieruchomości albo osoby władającej nieruchomością o nieuregulowanym stanie prawnym, po złożeniu stosownego oświadczenia, o wydanie przez przedsiębiorstwo warunków technicznych przyłączenia,
- 2) sporządzenie dokumentacji technicznej (zgodnie z uzyskanymi warunkami technicznymi) i wystąpienie z wnioskiem o uzgodnienie tej dokumentacji przez przedsiębiorstwo,

- 3) zawarcie umowy o przyłączenie do sieci między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a osobą ubiegającą się o przyłączenie do sieci zawierającej wskazane w §16 postanowienia w zakresie wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, oraz postępowanie zgodnie z jej postanowieniami.

§ 13.

1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej w szczególności powinien określać:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy,
 - 2) charakterystykę zużycia wody,
 - 3) rodzaj i ilość, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakość odprowadzanych ścieków,
 - 4) charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda,
 - 5) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody lub odbioru ścieków.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, ubiegający się o przyłączenie do sieci powinien załączyć mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust.1, z uwzględnieniem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 14.

1. Przedsiębiorstwo określa techniczne warunki przyłączenia w terminie określonym w §20 ust.1 pkt 2 lit.a.
2. Techniczne warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
3. Techniczne warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:
 - 1) miejsce i sposób wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego (w razie potrzeby także innych urządzeń) oraz przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 2) wymagania dotyczące:
 - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - c) jakości odprowadzanych ścieków,
 - 3) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 15.

Umowa o przyłączenie do sieci w szczególności określa:

- 1) strony zawierające umowę,
- 2) zakres prac projektowych i budowlano–montażowych oraz prac związanych z przeprowadzeniem prób i odbiorów końcowych wykonanych przez strony,
- 3) sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w technicznych warunkach przyłączenia,
- 4) terminy:
 - a) zakończenia budowy oraz ewentualnego przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych,
 - b) przeprowadzenie prób końcowych i odbioru końcowego,
- 5) przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
- 6) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie do sieci oraz z tytułu jakości wykonanych robót,

- 7) miejsce rozgraniczenia własności sieci i przyłączy, będące jednocześnie miejscem realizacji usługi zaopatrzenia w wodę i/albo odprowadzania ścieków, które zostanie potwierdzone w umowie.

§ 16.

1. Określone w umowie o przyłączenie do sieci próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust.1, są potwierdzone przez strony w protokole, którego wzór określa przedsiębiorstwo.
3. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zamontowaniu wodomierza głównego - w przypadku usługi dostawy wody, oraz zawarciu umowy z odbiorcą usług.

§ 17.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia.
2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy dokument stwierdzający brak możliwości przyłączenia, wraz z uzasadnieniem.

Rozdział VI

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

§ 18.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę i w odprowadzaniu ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności, gdy :
 - 1) brak jest wody w ujęciu,
 - 2) z powodu awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - 3) dalsze funkcjonowanie urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
 - 4) nastąpiła przerwa w zasilaniu energią energetyczną urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
 - 5) działanie siły wyższej uniemożliwiło dalsze świadczenie usług.
3. O przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków wynikających z planowanych prac konserwacyjno–remontowych przedsiębiorstwo powiadomi odbiorcę najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem.
4. W przypadku, gdy planowa przerwa w dostawie wody będzie trwać dłużej niż 12 godzin, należy o tym fakcie powiadomić odbiorców z wyprzedzeniem minimum 7 dniowym. W takim przypadku przedsiębiorstwo zapewni na ten okres, zastępczy punkt poboru wody i poinformuje odbiorców o jego lokalizacji w miejscach zwyczajowo przyjętych.
5. Informacje i powiadomienia, o których mowa w ust.1, 3 i 4, przedsiębiorstwo przekazuje przy pomocy ogłoszeń zamieszczanych w rejonie zakłóceń, także radnym i sołtysom z danego sołectwa, oraz na swojej stronie internetowej, a w przypadku, o którym mowa w ust.4, także poprzez zawiadomienia kolportowane do skrzynek na listy.

6. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.

Rozdział VII

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

§ 19.

1. Obowiązują następujące wymagania w zakresie terminów:
 - 1) udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z zakłóceniami w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków:
 - a) 8 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
 - b) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
 - c) 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego,
 - 2) rozpatrywania przez przedsiębiorstwo pisemnych wniosków o:
 - a) wydanie warunków technicznych przyłączenia, uzgodnienie dokumentacji projektowej – 30 dni, a w szczególnych przypadkach w terminie 45 dni,
 - b) zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/albo odprowadzanie ścieków – niezwłocznie,
 - c) rozpoczęcia rozliczania wody bezpowrotnie zużytej – 14 dni.
2. Terminy określone w ust.1 mogą ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.
3. Informacje i odpowiedzi są udzielane przez przedsiębiorstwo w takim samym trybie w jakim sprawa została wniesiona.

§ 20.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.
2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust.1, jest dokonywane przesyłkami poleconymi, skierowanymi na udostępnione przedsiębiorstwu adresy do korespondencji.

§ 21.

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust.1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.
3. Odbiorca usług, który składa reklamację, winien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.
4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.
5. Termin, o którym mowa w ust.3, może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

Rozdział VIII

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 22.

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej oraz innych punktów poboru uzgodnionych pomiędzy przedsiębiorstwem a jednostkami straży pożarnej działającymi na terenie gminy.

§ 23.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki straży pożarnej działające na terenie gminy oraz inne jednostki i osoby biorące udział w akcji gaśniczej prowadzonej na terenie gminy lub w bezpośrednim sąsiedztwie gminy.

§ 24.

Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie:

- 1) wodomierzy zainstalowanych w opomiarowanych punktach poboru wody,
 - 2) pisemnych informacji, których składanie jest obowiązkiem jednostek straży pożarnej oraz innych jednostek i osób biorących udział w akcji gaśniczej,
- w okresach kwartalnych oraz po każdej akcji gaśniczej.

§ 25.

Należność za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje gmina.

Rozdział IX

Postanowienia końcowe

§ 26.

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi.