

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

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

§ 2. Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” – ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.),
- 2) „Zakład” – Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Płotach,
- 3) „Odbiorca” – odbiorcę usług. O którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy,
- 4) „umowa” – umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- 5) „okres obrachunkowy” – należy przez to rozumieć określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 2

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

§ 3. 1. Zakład na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:

- 1) dostarcza Odbiorcy wodę:
 - a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż 0,05 MPa,
 - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
 - c) w ilości nie mniejszej niż określonej w umowie.

2. Zakład odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż określonej w umowie.

3. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń ścieków.

§ 4. 1. Zakład prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

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

§ 5. 1. Zakład zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Zakład zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne).

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

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

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

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

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

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

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

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

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

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

6. Umowa z Odbiorcą – konsumentem jest zawierana w siedzibie Zakładu, poza siedzibą lub na odległość.
7. Zakład określa w Umowie okres obrachunkowy rozliczeń z odbiorcami usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług.

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

- 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony,
- 2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa,
- 3) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie – do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i protokołem odbioru końcowego,
- 4) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 8. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać do Zakładu w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Zakład nowej taryfy lub grupy taryfowej.
3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.
4. Zakład może skrócić okres rozliczeniowy w przypadku niewywiązywania się przez Odbiorcę z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego.
5. Jeżeli przyłączy wodociągowe jest we władaniu Zakładu to miejscem wydania rzeczy w rozumieniu prawa cywilnego jest zawór za wodomierzem głównym, natomiast jeżeli przyłączy wodociągowe jest we władaniu odbiorcy usług – miejscem wydania rzeczy w rozumieniu prawa cywilnego jest miejsce podłączenia przyłącza z siecią wodociągową, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
6. Jeżeli przyłączy kanalizacyjne jest we władaniu Zakładu to miejscem wydania rzeczy jest pierwsza studzienka licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku – granica nieruchomości gruntowej, Natomiast jeżeli przyłączy kanalizacyjne jest we władaniu odbiorcy usług – miejscem wydania rzeczy jest miejsce przyłącza z siecią kanalizacyjną, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

Rozdział 4

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

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

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

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

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;
- 4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy.

2. Zakład dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeśli Zakład dopuścił rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do pisemnego powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

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

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Zakład.

3. Zakład może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy podanie przez niego odczytu.

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

2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzanych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca umożliwia Zakładowi zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

§ 13. 1. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Zakład z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków

ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 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 nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

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

2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez Odbiorcę należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

§ 15. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Zakład jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Zakład wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

§ 16. 1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Zakład: kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem, zgodnie z cennikiem usług Zakładu.

2. Odbiorca powinien:

1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie,

2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.

3. Zakazuje się bez pisemnej zgody Zakładu:

1) odprowadzania ścieków opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych,

2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe,

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

4. W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, za okres udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, Zakład obciąża sprawcę dwukrotnością cen i stawek opłat za każdą usługę, wybierając kryterium:

- 1) ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków;
- 2) przeciętnych norm zużycia wody;
- 3) średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków sprzed dokonania czynu zabronionego.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

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

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody,
- 6) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- 7) określenie sposobu zagospodarowania ścieków deszczowych,
- 8) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie wielkości i rodzaju powierzchni utwardzonych, z których wody opadowe będą odprowadzane do miejskiej sieci kanalizacyjnej,
- 9) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

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

- 1) dokument określający tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek;
- 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

2. Zakład udostępni zainteresowanym wzór wniosku.

§ 19. 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

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

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

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

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Zakładem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposobu odprowadzenia wód deszczowych z nieruchomości;
- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- 3) kserokopię uprawnień projektowych;
- 4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.

4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2, stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

5. W odniesieniu do budowy przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego „bez zgłoszenia” obowiązuje procedura ustalona z Zakładem, uwzględniająca przepisy Ustawy.

6. Wniosek o przyłączenie do sieci, o którym mowa w ust. 5, powinien zawierać w szczególności:

1) kserokopię dokumentu potwierdzającego prawo do dysponowania nieruchomością na cele budowlane;

2) mapę sytuacyjno-wysokościową w odpowiedniej skali określającą uzbrojenie terenu oraz usytuowanie obiektów nieruchomości względem innych obiektów.

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

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

3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:

1) określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;

2) sposób uregulowania praw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;

3) nadzór inwestorski;

4) granicę własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;

5) zasady i termin ewentualnego przejęcia przez Zakład sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych (przeniesienie własności, ustanowienie praw obligacyjnych).

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 22. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Gminę wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez Radę gminy.

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

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie lub Urzędzie Miasta, które udostępniają do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

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

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

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

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

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

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

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

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączający 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. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć do Zakładu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy - Prawo budowlane (Dz. U. z 2016 r. poz. 290 z późn. zm.).
3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
4. Zakład może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane:
 - bez jego wiedzy,
 - niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.
5. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Zakład niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8

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

§ 23. 1. Zakład informuje Odbiorców o:

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

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

§ 25. Odbiorca ma prawo do uzyskania od Zakładu:

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

§ 26. 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
 - 2) wysokości opłat za usługi;
 - 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.
3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Zakład.
4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego postawę reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
 - 5) podpis Odbiorcy.
6. Zakład rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia.
7. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
8. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Zakład. Zaniechanie tego

obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

9. Zakład 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.

10. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Zakład w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

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

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

§ 27. Zakład udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu 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) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

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

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Zakładu ze skutkiem ich doręczenia.

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

2. Koszt upomnienia wynosi dwukrotność wartości przesyłki poleconej w Poczcie Polskiej.

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

§ 30. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach

i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt. 3 ustawy.

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

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

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

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Zakładu zobowiązane są do:

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

2) przekazywania Zakładowi danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

3. Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, zawierana jest przez Zakład z Gminą.

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

§ 32. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę wspólnym przyłączem wodociągowym na potrzeby gospodarcze i potrzeby przeciwpożarowe, to w przypadku gdy obliczeniowy przepływ przeciwpożarowy jest większy od obliczeniowego przepływu gospodarczego, Odbiorca jest zobowiązany do zakupu i utrzymania na własny koszt wodomierza głównego.