



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO

Olsztyn, dnia 21 grudnia 2018 r.

Poz. 5519

UCHWAŁA NR LXIX/426/2018 RADY MIEJSKIEJ W GOŁDAPI

z dnia 13 listopada 2018 r.

w sprawie przyjęcia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gołdap"

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 994 ze zmianami), oraz art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152) uchwała się co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gołdap, który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Gołdapi.

§ 3. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr XL/244/06 Rady Miejskiej w Gołdapi z dnia 16 lutego 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

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

Wiceprzewodnicząca Rady
Miejskiej

Zofia Syperek

Załącznik do UCHWAŁY NR LXIX/426/2018
RADY MIEJSKIEJ W GOŁDAP
z dnia 13 listopada 2018 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1.

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Gołdap.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

Ilekcrc 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 (tj. Dz.U. z 2017 r., poz. 328). Pozostałe pojęcia użyte w niniejszym regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2

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

Oddział 1

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 4.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1332);

Ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi, powinno wynosić przed każdym punktem czerpalnym nie mniej niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 MPa (6 barów); jeżeli minimalne ciśnienie nie może być uzyskane ze względu na występujące stale lub okresowo niedostateczne ciśnienie wody w sieci wodociągowej, należy zastosować odpowiednie urządzenia techniczne zapewniające wymaganą jego wielkość w instalacji wodociągowej w budynku;

Minimalna ilość wody dostarczana do odbiorcy wynosi 0,5 m³/dobę oraz 182,5 m³/rok;

- b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy; Jakość wody musi odpowiadać wymaganiom Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2017 poz. 2294);
- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym regulaminem;
- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym regulaminem; Minimalna ilość przyjmowanych ścieków od odbiorcy wynosi 0,5 m³/d oraz 182,5 m³/rok;
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny;
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
- 8) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;

- 10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu;
- 11) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych;
- 12) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami Ustawy;
- 13) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 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 po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia;
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci;
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania;
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie wszelkich robót związanych z tym przyłączem zgodnie z przepisami ustawy Prawo budowlane.

Oddział 2

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

§ 7.

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyłym stanie;
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 Ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 Ustawy;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 Ustawy;
- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
- 5) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
- 6) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody pobieranej z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 7) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym sadzenia drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
- 8) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;

- 9) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
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. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, 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 (tj. Dz. U. z 2017, poz. 683).

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 aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca 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 określona zgodnie z art. 27 Ustawy.
2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach

wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą;
 - 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
 - 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody;
 - 4) wskazanie 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;
 - 5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia;
 - 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
4. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
 - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
 - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;

- 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza;
- 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11.

Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków lub
2. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 1, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 13.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
4. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 13 ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.
5. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa oraz inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.
6. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo Budowlane (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 1332), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

Rozdział 8

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

§ 14.

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 lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 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 sposób;
- 3) ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;

- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 15.

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w sposób opisany w ust. 1, odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

§ 16.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w Ustawie i w wydanych do niej przepisach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z Ustawy.

Rozdział 9

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

§ 17.

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 oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również 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.

§ 18.

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 oraz
 - 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,
- były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 19.

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 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.

§ 20.

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.
2. Reklamacje powinny zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) uzasadnienie,

- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia zgodnie z Ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 21.

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne a Gminą Gołdap.

§ 22.

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

§ 23.

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