



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA WIELKOPOLSKIEGO

Poznań, dnia 19 kwietnia 2019 r.

Poz. 4163

UCHWAŁA NR VII/52/2019 RADY MIEJSKIEJ BORKU WLKP.

z dnia 10 kwietnia 2019 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie gminy Borek Wielkopolski

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2019 r. poz. 506) oraz art. 19 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.) po zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Poznaniu Projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Borek Wielkopolski Postanowieniem z dnia 3 stycznia 2018 r. (znak:PO.RET.070.2.1.2019.SK), po uwzględnieniu treści wskazanej opinii i wprowadzeniu stosownych zmian w stosunku do opiniowanego projektu, Rada Miejska Borku Wlkp. uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Borek Wlkp., stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Borku Wielkopolskiego.

§ 3. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Rady Miejskiej Borku Wlkp. z dnia 23.04.2009 r. Nr XXXI/238/2009 w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie gminy Borek Wielkopolski.

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

Przewodniczący Rady
(-) Tomasz Pawlak

Załącznik
do uchwały Nr VII/ 52 /2019
Rady Miejskiej Borku Wlkp.
z dnia 10 kwietnia 2019 roku

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
(zwany dalej „Regulaminem”)**

**ROZDZIAŁ I
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego działającego na terenie gminy Borek Wielkopolski oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 1152).
2. Użyty w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.
3. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy znajdują zastosowanie do taryfy tymczasowej w rozumieniu ustawy.

ROZDZIAŁ II

**MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I
ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:
 - 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi i „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
 - 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: liczba *Escherichia coli* – 0 jtk/100ml, liczba bakterii grupy coli – 0 jtk/100ml, liczba enterokoków – 0 jtk/100ml, ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C po 72 godz. – bez nieprawidłowych zmian, barwa – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian, mętność – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian zalecany zakres wartości do 1,0 NTU, zapach – akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian, przewodność elektryczna – 2500 µS/cm, amonowy jon – 0,50 mg/l, żelazo (ogólne) – 200

- µg/l, mangan – 50 µg/l, azotany – 50 mg/l, azotyny – 0,50 mg/l, stężenie jonów wodoru pH – 6,5-9,5, smak – akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian, fluorki – 1,5 mg/l, chlorki – 250 mg/l, utlenialność z KMnO₄ (indeks nadmanganianowy) – 5,0 mg/l O₂, siarczany 250 mg/l, cyjanki 50 µg/l, twardość (jako CaCO₃) – 60-500 mg/l, akrylamid – 0,10 µg/l, bromiany – 10 µg/l, chlorek winylu – 0,50 µg/l, benzo(a)piren – 0,010 µg/l, wielopierścieniowe węglowodory aromatyczne – 0,10 µg/l, clostridium perfringens (łącznie ze sporami) – 0, magnez – 7-125 mg/l, sól – 200 mg/l, bor – 1 mg/l, glin – 200 µg/l, chrom – 50 µg/l, nikiel – 20 µg/l, miedź – 2,0 mg/l, arsen – 10 µg/l, selen – 10 µg/l, srebro – 0,01 mg/l, kadm – 5,0 µg/l, antymon – 5,0 µg/l, ołów – 10 µg/l, rtęć – 1,0 µg/l, suma trichloroetenu i tetrachloroetenu – 10 µg/l, 1,2-dichloroetan – 3,0 µg/l, benzen – 1,0 µg/l, 4,4'-DDD – 0,1 µg/l, 4,4'-DDE – 0,1 µg/l, 4,4'-DDT – 0,1 µg/l, alfa-HCH – 0,1 µg/l, beta-HCH – 0,1 µg/l, gamma-HCH – 0,1 µg/l, delta-HCH – 0,1 µg/l, aldryna – 0,03 µg/l, dieldryna – 0,03 µg/l, endryna – 0,1 µg/l, aldehyd endryny 0,1 µg/l, izodryna – 0,1 µg/l, heptachlor – 0,03 µg/l, epoksyd heptachloru – 0,03 µg/l, endosulfan alfa – 0,1 µg/l, endosulfan beta – 0,1 µg/l, siarczan endosulfanu – 0,1 µg/l, metoksychlor – 0,1 µg/l, pentachlorobenzen – 0,1 µg/l, heksachlorobenzen – 0,1 µg/l, suma pestycydów – 0,5 µg/l.
- 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
 - 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
 - 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.
2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

ROZDZIAŁ III SZCZEGÓLWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4

1. Na pisemny wniosek osoby, której nieruchomości została podłączona do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zwanej dalej „umową”
2. Wniosek o którym mowa w ust.1 określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy podmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

§ 5

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.
2. W przypadku jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.
3. W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018 r. poz. 1025), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2019 r. poz. 134).

§6

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące wzory umów oraz ogólne warunki umów o ile się takimi warunkami posługuje.

§ 7

Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

ROZDZIAŁ IV SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 8

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 9

Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 10

1. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 11

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębną fakturę osobom korzystającym z lokali.

**ROZDZIAŁ V
WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI****§ 12**

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie nieruchomości do sieci w formie pisemnej, który powinien zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
 - 2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwy ulicy i numeru) wraz z podaniem jej numeru księgi wieczystej. W przypadku gdy nieruchomość nie posiada księgi wieczystej osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest podać numer ewidencyjny działki;
 - 3) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
 - 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
 - 5) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
 - 6) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 13

1. Warunki przyłączenia do sieci powinny w szczególności określać:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
 - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
 - 4) wykaz dokumentów które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z §21 ust. 3 Regulaminu;
 - 5) okres ważności wydanych „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, nie krótszy niż 2 lata.
2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może także określać:
 - 1) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;

- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego a także studzienek kanalizacyjnych.

§ 14

Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

ROZDZIAŁ VI TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 15

1. Ustala się następujące warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącze wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy od 32 mm do 63 mm;
- 2) w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego do sieci należy wmontować zawór odcinający lub zasuwę, a obudowę zaworu lub zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną i zabezpieczyć przed zniszczeniem;
- 3) przyłącze wodociągowe powinno być zakończone podejściem wodomierzowym, służącym do zamontowania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wodomierza;
- 4) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy 160 mm;
- 5) przy instalacjach kanalizacyjnych zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompowni przydomowe;
- 6) przebieg i zagłębienia przyłączy należy prowadzić możliwie najkrótszą bezkolizyjną trasą, uwzględniając strefę przemarzania gruntu lub zastosować odpowiednie zabezpieczenia przed przemarzaniem;
- 7) należy zapewnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych.

ROZDZIAŁ VII SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 16

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”.

2. Określone w „Warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowe – kanalizacyjnego).
3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 17

1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 19 ust. 2 Regulaminu są potwierdzane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 18

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:
 - 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”;
 - 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe czy kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości;
 - 3) adres nieruchomości do której dokonano podłączenie;
 - 4) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.
3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, dokumentacja inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

ROZDZIAŁ VIII
SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI
USŁUG I ODPOWIEDNIH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I
WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 19

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 20

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

ROZDZIAŁ IX
STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY
ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI
DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I
ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 21

Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;
- 3) ujednolicony tekst ustawy;
- 4) aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących posiadaniem przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego.

§ 22

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego wniosku.
 3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
 4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 23

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne na stronie internetowej.
3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego.

§ 24

W przypadku zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane natychmiast zamieścić informacje o zaistniałej sytuacji na swojej stronie internetowej.

ROZDZIAŁ X
WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 25

Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 26

Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych można pobierać zgodnie z obowiązującymi taryfami.

§ 27

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.