

**UCHWAŁA NR 261/XXXV/2022
RADY MIEJSKIEJ W NOWYM MIEŚCIE**

z dnia 14 marca 2022 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody na terenie Miasta i Gminy Nowe Miasto

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 1372) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028 ze zm.), w związku z art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 13 lutego 2020 roku o zmianie ustawy Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 roku poz. 471), Rada Miejska w Nowym Mieście uchwala, co następuje:

§ 1. Po pozytywnym zaopiniowaniu przez organ regulacyjny - Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, uchwala się Regulamin dostarczania wody na terenie Miasta i Gminy Nowe Miasto w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr 137/XV/2020 z dnia 9 marca 2020 roku w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Nowe Miasto.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Nowe Miasto.

§ 4. Uchwała podlega opublikowaniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Miejskiej

Marek Caliński

Uzasadnienie

Zgodnie z art.19 ust.1 ustawy z dnia 07 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków Rada Miejska w Nowym Mieście na podstawie regulaminu dostarczania wody opracowanego przez Zakład Usług Wodnych dla potrzeb Rolnictwa w Mławie oraz regulaminu Zarządu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Nasielsku przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody, który przekazuje do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

Przedłożony projekt regulaminu dostarczania wody wypełnia obowiązek nałożony przepisami prawa, a w szczególności zmianą ustawy z dnia 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw. Art. 7 ww. ustawy wprowadził do ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, pojęcie: warunki przyłączenia do sieci. Jednocześnie ustawodawca określił minimalną treść wniosku o przyłączenie, terminy wydania warunków przez przedsiębiorstwa, ważność warunków i kary za opóźnienie w ich wydaniu.

Rada Gminy Nowe Miasto w dniu 30 listopada 2021 r. podjęła uchwałę Nr 238/XXXI/2021 w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Nowe Miasto. Projekt wraz z uchwałą przekazany został organowi regulacyjnemu do zaopiniowania. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w postanowieniu wydanym w dniu 14 grudnia 2021 r. wyraził pozytywną opinię dla projektu Regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Nowe Miasto.

Zgodnie z art. 19 ust. 2 i 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków po uzyskaniu opinii organu regulacyjnego, Rada Miejska uchwała regulamin dostarczania wody na terenie Miasta i Gminy Nowe Miasto.

Przyjęcie nowego Regulaminu dostarczania wody na terenie Miasta i Gminy Nowe Miasto, przy jednoczesnym uchyleniu dotychczas obowiązującego, wynika ze zmiany ustawy Prawo budowlane. Zachodzi więc konieczność dostosowania zapisów Regulaminu do obowiązujących regulacji prawnych.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Miejskiej

Marek Celiński

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowego oraz Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Miasta i Gminy Nowe Miasto.

§ 2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz.U. z 2020r., poz. 2028).

§ 3. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „umowa”, należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę.

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

Rozdział 2. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowe w zakresie dostarczania wody

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowe na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i warunków technicznych wykonywania usług:

- 1) dostarcza Odbiorcy usług wodę w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h i pod odpowiednim ciśnieniem nie niższym niż 0,06 MPa w miejscu włączenia do sieci, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie ustawy Prawo budowlane;
- 2) dostarcza Odbiorcy usług wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, o parametrach określonych w aktualnym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowe prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowe informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy.

Rozdział 3. Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowym, a Odbiorcą usług.

2. Umowa, o której mowa w ust. 1, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych oraz warunków ich świadczenia;
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
- 3) praw i obowiązków stron umowy;
- 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych;
- 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu przedsiębiorstwa na prowadzenie działalności w zakresie zaopatrzenia w wodę;

7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

3. Zawarcie umowy o dostarczanie wody następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby lub Przedsiębiorstwa.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowe udostępnia zainteresowanym 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 Przedsiębiorstwu:

- 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 w formie oświadczenia.

§ 9. 1. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa, o której mowa powyżej, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.

2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowe zawiera umowę, o której mowa powyżej, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w ustawie.

3. W sytuacji o której mowa w ust. 2, do wniosku o zawarcie umowy należy dodatkowo dołączyć schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 10. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca usług powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

2. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy.

§ 11. Miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, tj. dostawy wody lub odbioru ścieków jest granica własności przyłączy, urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 4.

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

§ 12. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

§ 13. 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.

2. Przedsiębiorstwo 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 rozliczanie odbywa się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 14. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, 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 wodomierza.

§ 15. 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 Przedsiębiorstwo.

§ 16. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowe jest faktura.

2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

5. Rozliczenie ilości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowe usług jest dokonywane na podstawie wskazań wodomierzy lub na podstawie umowy, przynajmniej raz w roku oraz zawsze przy zmianie cen za wodę, których ilość nie jest ustalana w oparciu o przeciętne normy zużycia wody zgodnie z aktualnie obowiązującym rozporządzeniem w sprawie warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

6. Poinformowanie odbiorcy usług o rodzaju, wysokości i warunkach stosowania taryfowych cen i stawek opłat odbywa się w sposób i na warunkach określonych ustawą.

§ 17. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wodociągowe wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, które mają zawartą odrębną umowę z Przedsiębiorstwem wodociagowym.

§ 18. Przedsiębiorstwo wodociągowe na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 19. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowe udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

4. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej ;

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

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela – podstawę umocowania, adres do korespondencji,
- 2) rodzaj przyłączenia (wodociągowe,);
- 3) planowaną wielkość poboru, wymagane ciśnienie wody oraz jej przeznaczenie ;
- 4) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, w szczególności jej lokalizacja i przeznaczenie (mieszkalne, użytkowe, inne);
- 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody;
- 6) podpis wnioskodawcy.

2. Do wniosku o którym mowa, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci:

1) załącza plan sytuacyjny na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego, określający usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

3. Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnia odmowę ich wydania, w terminie:

1) 21 dni od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej

2) 45 dni od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach

4. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może przedłużyć terminy określone w ust. 3, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

5. Przedsiębiorstwo potwierdza pisemne złożenie wniosku określając datę jego złożenia.

6. Przedsiębiorstwo wysyła warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci listownie za potwierdzeniem odbioru.

7. Przedsiębiorstwo nie pobiera opłat za wydanie warunków przyłączenia do sieci, a także ich zmianę, aktualizację lub przeniesienie na inny podmiot.

§ 21. 1. Warunki techniczne przyłączenia określają:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej;
- 3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego (jeżeli było przedmiotem wniosku), określenie dopuszczalnych ilości dostarczanej wody;
- 4) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.

§ 22. 1. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym.

2. Dopuszcza się, że na wniosek odbiorcy do jednej nieruchomości może być doprowadzone więcej niż jedno przyłącze. W takim przypadku każde przyłącze zaopatrzone jest w odrębny wodomierz główny, podlegający odrębnemu rozliczeniu.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych

§ 23. 1. Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej określa się na podstawie mapy sytuacyjno-wysokościowej, która określa umiejscowienie istniejącej sieci wodociągowej względem przedmiotowej działki.

2. Warunki techniczne, jakie należy spełnić przy przyłączeniu do sieci wodociągowej na terenie Miasta i Gminy Nowe Miasto wydawane są osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci wodociągowej na jej pisemny wniosek.

3. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości warunki przyłączenia do sieci wodociągowej. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez Przedsiębiorstwo są ważne na okres 2 lat od dnia ich wydania;

4. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując wyraźnie na powody, które uniemożliwiają podłączenie.

§ 24. 1. Dostępność do usług wodociągowych uzależniona jest od istnienia urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Miasta i Gminy Nowe Miasto.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych takimi jak:

- 1) stan techniczny urządzeń wodociągowych,
- 2) zdolność produkcyjna,
- 3) lokalizacja nieruchomości,
- 4) przepustowość urządzeń wodociągowych.

3. Istniejąca sieć wodociągowa wybudowana jest z rurociągów AC, PE HD i PCV o średnicach od Ø50 do Ø280

4. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie wodociągowym lub w Urzędzie Miasta i Gminy, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu: wieloletnie plany rozwoju i modernizacji oraz niniejszy regulamin.

5. W przypadku braku warunków świadczenia usług, Przedsiębiorstwo wodociągowe informuje wnioskodawcę o warunkach, które należy spełnić w celu przyłączenia do urządzeń zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

6. W przypadku braku warunków świadczenia usług, Przedsiębiorstwo nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowe odbioru wykonanego przyłącza

§ 25. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo wodociągowe zgodności wykonania przyłącza z wydanymi przez Przedsiębiorstwo warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia i sposobu montażu rur w otwartym wykopie;
- 2) wykonania studni wodomierzowej na przyłączu wodociągowym;
 2. Odbiór techniczny jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
 3. Protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe), średnicy, materiałów i długości, ;
 - 3) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika;
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
 - 5) podpisy członków komisji.

4. Protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

5. Przedsiębiorstwo nie pobiera opłat za odbiór przyłącza wodociągowego, a także za włączenie powyższego przyłącza do sieci oraz za inne zezwolenia z tym związane.

Rozdział 8.

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 26. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
 - w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i wskazując jego lokalizację, informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

4. Zgodnie w art. 8 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowe ma prawo odciąć dostawę wody.

Rozdział 9.

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

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowe zapewnia wyodrębnione stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

2. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa wodociągowego:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług;
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów;
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach i przerwach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych.

§ 28. 1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowe umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacja może być zgłaszana w formie pisemnej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia (nie później niż w terminie 30 dni od zdarzenia).

3. Przedsiębiorstwo wodociągowe jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie do 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji w siedzibie Przedsiębiorstwa lub jej doręczenia Przedsiębiorstwu wodociagowemu w inny sposób. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) numer i datę zawarcia umowy (jeżeli została zawarta w formie pisemnej);
- 3) opis przedmiotu reklamacji;
- 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 5) podpis składającej reklamację.

5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

7. Informacja o sposobie rozpatrzenia reklamacji winna zawierać również określenie formy i sposobu ewentualnego rozliczenia.

§ 29. 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.

§ 30. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie.

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

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 31. 1. Warunki dostarczania przez Przedsiębiorstwo wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowe ustala, w porozumieniu z miejscowym komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez Przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.

3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest do innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.

§ 32. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo wodociągowe obciąża miasto i gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Miejskiej

Marek Celiński