

UCHWAŁA NR X/...../2019
RADY GMINY STARE POLE
z dnia 27 listopada 2019 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Stare Pole.

Na podstawie art. 19 ust 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437, 1495), po uzyskaniu pozytywnej opinii Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, uchwala się, co następuje:

§ 1.

Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stare Pole” w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszej uchwały.

§ 2.

Traci moc uchwała nr XXIV/198/2005 Rady Gminy Stare Pole z dnia 30 grudnia 2005 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczenia wody i odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Stare Pole.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Stare Pole.

§ 4.

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Pomorskiego.

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437, 1495) rada gminy uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Stosownie do art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180) Rada Gminy Stare Pole poddała analizie projekt regulaminu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków opracowany przez przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne. Następnie Rada Gminy Stare Pole uchwałą nr VIII/63/2019 z dnia 26 września 2019 r. przekazała projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, jakim jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Postanowieniem GD.RZT.070/380/P/2019.KR z dnia 21.10.2019 r Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie zaopiniowało pozytywnie przedłożony projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stare Pole, stwierdzając zgodność przedłożonego projektu z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437, 1495).

W związku z powyższym uznaje się zasadność podjęcia uchwały.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY STARE POLE

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Stare Pole.

§ 2.

Ilekoć w niniejszym Regulaminie mowa jest o ustawie, rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz.U. z 2018 roku, poz. 1152, 1629).

Rozdział II

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

§ 3.

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

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny, w ilości co najmniej 0,2 m³/dobę, o ciśnieniu minimalnym 0,2 MPa i maksymalnym 0,5 MPa, o jakości nie przekraczającej wartości:

– bakterie grupy coli	-	0 jtk/100 ml;
– bakterie Escherichia coli	-	0 jtk/100 ml;
– stężenie amoniaku	-	0,50 µg/l;
– pH	-	poędzy 6,5 – 9,5.
- 2) odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków, w ilości minimalnej 0,2 m³/dobę,
- 3) dostarczyć odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnie zawartej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa,
- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnie zawartej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa,
- 5) wydawać warunki przyłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokumentację techniczną,
- 6) spełniać obowiązki informacyjne opisane w niniejszym regulaminie,
- 7) zapewnić prawidłową eksploatację posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 8) instalować i utrzymywać na swój koszt u odbiorcy usług wodomierz główny,

- 9) niezwłocznie zabezpieczać miejsca awarii i usuwać ją w jak najkrótszym terminie,
- 10) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 11) dokonywać przeglądów, konserwacji, napraw i remontów posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 12) 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,
- 13) zapewnić należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczanych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli jakości i ilości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzeganie warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, które nie stanowią zagrożenia dla:
 - zdrowia lub życia ludzi, w tym osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
 - konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych,
 - procesu oczyszczania ścieków,
 - składu osadów ściekowych w sposób uniemożliwiający ich gospodarcze wykorzystanie.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4.

1. Warunkiem zawarcia umowy w przedmiocie dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest wystąpienie z wnioskiem do przedsiębiorstwa wodociągowego i kanalizacyjnego.
2. W przypadku nieruchomości zabudowanych budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z ich właścicielem lub z zarządcą, a na ich pisemny wniosek, w przypadkach wskazanych w art. 6 ust. 6 ustawy, umowa taka zawierana jest z osobą korzystającą z lokalu w takim budynku.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o dokumentach przedstawianych przez odbiorców usług w celu podpisania umowy oraz o terminie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy, a w szczególności poprzez umieszczenie tych informacji na swojej stronie internetowej, w siedzibie oraz w punkcie obsługi klienta.
4. W terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje wnioskodawcę o gotowości do jej zawarcia.
5. Umowa może być zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub w szczególnych przypadkach poza tym lokalem.

Rozdział IV

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

§ 5.

1. Podstawę do rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę 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 dostarczanej do nieruchomości i ilość odprowadzanych ścieków.

2. Podstawę do ustalenia ilości wody dostarczanej do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku przeciętne normy zużycia wody.

§ 6.

1. Podstawę do ustalenia ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości stanowią wskazania urządzenia pomiarowego.
2. W razie braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie z umową, jako równą ilość wody pobranej lub określonej w umowie.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 7.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego wniosek o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 winien zawierać co najmniej:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy,
 - 2) wskazanie nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci,
 - 3) ogólne informacje określające przeznaczenie i charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda i/lub będą odbierane ścieki,
 - 4) graficzne określenie lokalizacji oraz sposobu zagospodarowania nieruchomości,
 - 5) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
 - 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadkach dostawców ścieków przemysłowych również ich jakości oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających oraz parametrów dostarczanych ścieków,
 - 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub zrzutu ścieków,
 - 8) datę i podpis wnioskującego.

§ 8.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je osobie ubiegającej się o przyłączenie nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku.
2. W przypadku niemożności zachowania terminu wskazanego w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne pisemnie informuje osobę ubiegającą się o przyłączenie o tym fakcie wskazując przyczyny nie wydania warunków przyłączenia w terminie, jednocześnie określając nowy termin ich wydania.
3. Warunki przyłączenia wydaje się w formie pisemnej.

§ 9.

Warunki przyłączenia, o których mowa w § 8 określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- 2) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie winna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłączenia,
- 3) okres ważności wydanych warunków, który nie może być krótszy niż 2 lata od daty ich wydania.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 10.

1. Możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest uzależniona od lokalizacji nieruchomości oraz parametrów technicznych sieci wodociągowej i kanalizacyjnej posiadanej przez przedsiębiorstwo takich jak:
 - 1) przepustowość,
 - 2) zdolność produkcyjna,
 - 3) stan techniczny,
 - 4) zdolność urządzeń wodociągowych do realizacji dostawy wody w wymaganej ilości, pod odpowiednim ciśnieniem i o należytej jakości,
 - 5) zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.
2. Planowany przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zakres usług wodociągowych i kanalizacyjnych w przyszłości i wynikającą z niego możliwość dostępu do tych usług, określany jest w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.
3. Na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia do wglądu wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących w jego posiadaniu i/lub wydaje informację o dostępie do usług wodociągowo – kanalizacyjnych.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 11.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz dokumentacją techniczną oraz bada jego zgodność z przepisami prawa i z projektem przyłącza, jeżeli był on sporządzony.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych przed i po ich uruchomieniu.
3. W ramach odbioru wykonanego przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo sprawdzić wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług w celu ustalenia, czy nie ma ona połączenia z odbiornikiem wód opadowych lub roztopowych oraz czy została ona wyposażona w urządzenia wymagane dla rodzaju ścieków, który ma być odprowadzany z nieruchomości odbiorcy usług.
4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu winny być zgłaszane do odbioru przed ich zasypaniem.

§ 12.

1. Po zgłoszeniu przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci lub działającego w jej imieniu przedstawiciela gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uzgadnia jego termin. Termin ten nie powinien być

późniejszy niż 5 dni roboczych od daty doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu zgłoszenia gotowości do odbioru.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza protokół odbioru technicznego przyłącza w ciągu 14 dni od daty dostarczenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci kompletnej dokumentacji wymaganej w warunkach przyłączenia.

§ 13.

1. Zgłoszenie odbioru przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie lub działającego w jej imieniu wykonawcy oraz adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - 2) proponowany przez zgłaszającego termin odbioru,
 - 3) inne warunki odbioru, np. konieczność zamknięcia sieci eksploatowanej.
2. Protokół odbioru przyłącza winien zawierać co najmniej:
 - 1) dane wskazane w ust. 1 pkt 1 i 2,
 - 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 3) rodzaj ścieków odprowadzanych przyłączem kanalizacyjnym,
 - 4) dane i podpisy osób biorących udział w czynnościach odbioru.
3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza, a jego podpisanie przez strony upoważnia osobę ubiegającą się o przyłączanie nieruchomości do sieci do wystąpienia z wnioskiem o zawarcie umowy.

Rozdział VIII

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

§ 14.

W przypadku niedotrzymania ciągłości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne oraz/lub odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować odbiorców usług o takich przypadkach, w tym wskazać o ile jest to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody w przypadkach przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformować odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) podjąć bez zwłoki niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne służby dyżurne, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 15.

1. W przypadkach planowanych ograniczeń w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków powodowanych koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, np. konserwacyjnych, remontowych, modernizacyjnych sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek powiadomić odbiorców usług o planowanej przerwie w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków

poprzez umieszczenie informacji na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- 1) najpóźniej na 5 dni przed planowanym terminem przerwy – jeżeli ma ona trwać krócej niż 12 godzin,
 - 2) najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem przerwy – jeżeli ma ona trwać dłużej niż 12 godzin.
2. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne podaje obszar, w którym wystąpią przerwy i przewidywany czas ich trwania.
 3. O przerwach w świadczeniu usług spowodowanych wystąpieniem innych niż planowane okoliczności jak np. awaria sieci, potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych, wydanie decyzji przez inspekcję sanitarną, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne powiadamia niezwłocznie odbiorców usług poprzez ogłoszenie na swojej stronie internetowej, a następnie jeśli zachodzi taka potrzeba również w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

§ 16.

1. Zastępcze źródło zaopatrzenia w wodę powinno być usytuowane w rejonie, w którym występuje okresowe niedotrzymanie ciągłości świadczenia usług w zakresie zaopatrzenia w wodę przez czas trwania tej przerwy. Usytuowanie zastępczego źródła poboru wody musi się znajdować w racjonalnej dla odbiorców usług odległości od ich nieruchomości, to jest takiej, która nie będzie wiązała się ze znacznymi trudnościami w korzystaniu z zastępczego źródła zaopatrzenia w wodę.
2. Sposób zastosowania określony w ust. 1 ma zastosowanie również w przypadku, gdy jakość wody nie spełnia wymagań określonych przepisami prawa.

Rozdział IX

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

§ 17.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić odbiorcom usług należyty poziom obsługi, a w szczególności zapewnia ono wyodrębnione stanowiska pracy do spraw obsługi klienta, a w razie potrzeby biuro obsługi klienta.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie, punkcie obsługi klienta i na swojej stronie internetowej informacje zawierające co najmniej:
 - 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz osób ubiegających się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
 - 2) dane umożliwiające kontakt z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym,
 - 3) sposób przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji oraz udzielania przez przedsiębiorstwo informacji,
 - 4) termin okresowych przerw i zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków w szczególności o awariach, planowanych remontach i modernizacjach, konserwacjach i pracach technicznych.

§ 18.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania informacji w zakresie:
 - 1) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - 2) zawierania umów w przedmiocie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz ich wykonywania,
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub odprowadzania ścieków,
 - 4) występujących awariach urządzeń wodociagowych i/lub kanalizacyjnych,
 - 5) zapewnienia i usytuowania zastępczych źródeł zaopatrzenia w wodę.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej udostępnia:
 - 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) tekst jednolity ustawy lub tekst ujednolicony wraz z aktami do niej wykonawczymi,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) wszelkie powszechnie obowiązujące bądź stanowiące uregulowania wewnętrzne przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego procedury, wymogi i standardy lub normy dotyczące świadczonych przez nie usług,
 - d) aktualna taryfa,
 - e) wykaz wszelkich cen i stawek pobieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne za usługi dodatkowe, inne niż zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków;
 - 2) informacje dotyczące:
 - a) warunków zawierania umów oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy, w tym stosowne wzorce umów, ogólne warunki umów,
 - b) praw konsumenta, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta,
 - c) procedury reklamacji, w szczególności dotyczące terminu rozpatrzenia reklamacji oraz sposób powiadomienia o jej rozpatrzeniu,
 - d) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych dotyczących:
 - zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody i/lub przyłącza kanalizacyjnego,
 - odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o takie przyłączenie.

§ 19.

1. Odbiorca usług uprawniony jest do zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowe i kanalizacyjne umowy zawartej z odbiorcą usług. Reklamacja taka może także dotyczyć w szczególności ilości, jakości świadczonych usług, w tym np. wysokości opłat za usługi, płatności, dostarczania faktur, naliczania odsetek.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane w dowolnej formie (pisemnie, osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, pocztą elektroniczną, telefonicznie).
3. Zaleca się aby reklamacja zawierała:
 - 1) imię i nazwisko lub oznaczenie osoby zgłaszającej reklamację,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) uzasadnienie reklamacji,
 - 4) informacje co do możliwości kontaktu z osobą zgłaszającą reklamację,

- 5) podpis odbiorcy usług w przypadku reklamacji składanej pisemnie.
4. W treści reklamacji oprócz wskazania przedmiotu reklamacji oraz żądania reklamującego wskazane winny być informacje o sposobie kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację. W przypadku nie podania tej informacji przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odpowiada na złożoną reklamację oraz kontaktuje się z reklamującym w trakcie postępowania reklamacyjnego w sposób w tym na adres, z którego reklamacja została złożona.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek rozpatrzyć zgłaszaną reklamację i udzielić na nią pisemnej odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty jej dostarczenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku, gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie wyznaczonym w ust.5 termin tam określony ulega przedłużeniu, o czym przedsiębiorstwo powiadamia na piśmie reklamującego bez zbędnej zwłoki, wskazując termin, w którym wniesiona reklamacja zostanie rozpatrzona. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od daty, w której reklamacja została przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu dostarczona. W piśmie informującym o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wyjaśnia również przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
7. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i powinna zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą reklamującego,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub ustawy,
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem stanowiska służbowego,
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą reklamującego zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 20.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, zgodnie z obowiązującymi cenami i stawkami opłat określonymi w taryfie, obciąża Gminę Stare Pole za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe na podstawie raportów przekazywanych przez Komendę Powiatową Państwowej Straży Pożarnej w Malborku i Ochotniczą Straż Pożarną do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w zakresie ilości dostarczonej na ten cel wody.