

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY STARE POLE

Rozdział 1.

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. Ilekroć 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 2020 roku, poz. 2028).

Rozdział 2.

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 - pomiędzy 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 3.

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 4.

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 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 7. 1. Podmiot ubiegający 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) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci,
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma być przyłączony do sieci zawierające minimum adres i numer ewidencyjny działki,
- 3) ogólne informacje określające przeznaczenie i sposób wykorzystania nieruchomości lub obiektu, do którego będzie dostarczana woda i/lub będą odbierane ścieki,
- 4) graficzne określenie lokalizacji oraz sposobu zagospodarowania nieruchomości w postaci planu zabudowy lub szkicu sytuacyjnego wraz z określeniem usytuowania przyłącza w stosunku do innych sieci uzbrojenia terenu i obiektów,
- 5) określenie wielkości przewidywanego dobowego zapotrzebowania na wodę z odpowiednim podziałem na cele zużycia z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych,
- 6) wskazanie rodzaju odprowadzanych ścieków wraz z przewidywaną maksymalną dobową ilością i jakością, wielkością ładunku zanieczyszczeń a w przypadkach dostawców ścieków przemysłowych zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- 7) datę i podpis podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne potwierdza pisemnie złożenie wniosku przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci określając datę jego złożenia.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie nie później niż:

- w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej,
- w terminie 45 dni od dnia złożenia wniosku, w pozostałych przypadkach.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, pisemnie informując podmiot ubiegający się o przyłączenie o tym fakcie, wskazując przyczyny nie wydania warunków przyłączenia w terminie.

3. Warunki przyłączenia wydaje się w formie pisemnej.

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

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- 2) podstawowe wytyczne do realizacji przyłącza,
- 3) lokalizację wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, wodomierza do wody bezpowrotnie zużytej,

- 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie winien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłączenia,
 - 5) załącznik graficzny,
 - 6) okres ważności wydanych warunków.
2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed przystąpieniem do budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan lub projektu przyłącza jeżeli był on sporządzony, celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne czy uwzględnia uprzednio wydane warunki przyłączenia do sieci.

Rozdział 6.

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 7.

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 z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem.

§ 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 przyłączenie nieruchomości do sieci do wystąpienia z wnioskiem o zawarcie umowy.

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 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 9.

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 wodociągowych 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) aktualną taryfę,
- 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 zgłoszoną 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 10.

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.