



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIEGO

---

Łódź, dnia 18 października 2018 r.

Poz. 5393

### **UCHWAŁA NR LVII/487/2018 RADY GMINY BEŁCHATÓW**

z dnia 27 września 2018 r.

#### **w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bełchatów**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994, zm. z 2018 r. poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432) oraz 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 2018 r. poz. 1152) po pozytywnym zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Bełchatów, Rada Gminy Bełchatów uchwala, co następuje:

**§ 1.** Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Bełchatów stanowiący załącznik do uchwały.

**§ 2.** Traci moc uchwała nr XXVII/216/2005 Rady Gminy Bełchatów z dnia 2 grudnia 2005 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bełchatów.

**§ 3.** Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Bełchatów.

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

Przewodniczący Rady Gminy Bełchatów

Jacek Ludwiczak

Załącznik do uchwały Nr LVII/487/2018  
Rady Gminy Bełchatów  
z dnia 27 września 2018 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY BĘLCHATÓW**

### **Rozdział 1 Postanowienia ogólne**

**§ 1.** Regulamin określa prawa i obowiązki dostawcy wody oraz odbiorców usług na terenie Gminy Bełchatów.

**§ 2.** Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328, z późn. zm.);
- 2) „Dostawca” - Gmina Bełchatów prowadząca działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- 3) „Odbiorca” odbiorca usług;
- 4) „umowa” - umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartą między Dostawcą a Odbiorcą.

### **Rozdział 2 Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

**§ 3. 1.** Dostawca na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:

- 1) dostarcza Odbiorcy wodę:
  - a) pod ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż 0,05 MPa,
  - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
  - c) w ilości nie mniejszej niż 1,5 m<sup>3</sup>/h;
- 2) odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż 1,5 m<sup>3</sup>/h.

2. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

**§ 4. 1.** Dostawca prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

2. Dostawca informuje mieszkańców o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

**§ 5. 1.** Dostawca zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Dostawca zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego.

3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Dostawcę, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.

4. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Dostawcy, ma on prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub odbioru ścieków.

### **Rozdział 3**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

**§ 6. 1.** Dostawca określa wzór wniosku o zawarcie umowy.

2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotu istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca przedstawia Dostawcy:

- 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 nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.

5. Dostawca sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

6. Umowa z Odbiorcą – jest zawierana w siedzibie Dostawcy.

**§ 7.** Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączanej do sieci został ustanowiony na czas określony;
- 2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;
- 3) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie – do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego;
- 4) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

**§ 8. 1.** Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać Dostawcy w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Dostawcę nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

4. Dostawca może skrócić okres rozliczeniowy w przypadku niewywiązywania się przez Odbiorcę z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego.

### **Rozdział 4**

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

**§ 9.** Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Dostawcę z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

**§ 10. 1.** Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierza w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;
- 4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy.

2. Dostawca 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 Dostawca dopuścił rozliczenie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest zobowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilość osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenie hodowli, upraw i produkcji.

**§ 11.** 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 Dostawcę.

3. Dostawca może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy i nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez Odbiorcę.

**§ 12.** 1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.

2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 Odbiorca umożliwia Dostawcy zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

**§ 13.** W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Dostawcę z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

**§ 14.** 1. Dostawca może zainstalować na własny koszt, za zgodą Odbiorcy, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy Dostawca jest uprawniony do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez Odbiorcę należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

**§ 15.** 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Dostawcę jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Dostawca wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

**§ 16.** 1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Dostawcę, tj. kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem.

2. Odbiorca powinien:

- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
- 2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.

3. Zakazuje się bez pisemnej zgody Dostawcy:

- 1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
- 3) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

4. W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, za okres udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, Dostawca obciąża korzystającego z usług dwukrotnością cen i stawek opłat za każdą usługę, według:

- 1) ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków;
- 2) przeciętnych norm zużycia wody; albo
- 3) średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków sprzed dokonania czynu zabronionego.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 17.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa u Dostawcy wniosek o przełączenie, który zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 6) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowania lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 7) określenie sposobu zagospodarowania wód opadowych i roztopowych;
- 8) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie wielkości i rodzaju powierzchni utwardzonych, z których wody opadowe będą odprowadzane do kanalizacji deszczowej;
- 9) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

**§ 18. 1.** Do wniosku, o którym mowa w § 17, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci okazuje:

- 1) dokument określający tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek;
- 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

**§ 19. 1.** Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- 3) ciśnienie wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
- 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
- 6) termin ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Dostawca wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

**§ 20. 1.** Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Dostawcą, który zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposobu odprowadzania wód deszczowych z nieruchomości;

- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopi mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- 3) kserokopię uprawnień projektowych;
- 4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowlane, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością przyłączanego.

4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2, stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

**§ 21.** 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Dostawca w terminie 14 dni informuje wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Dostawca na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:

- 1) określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;
- 2) sposób uregulowanie praw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;
- 3) nadzór inwestorski;
- 4) granicę własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;
- 5) zasady i termin ewentualnego przejścia przez Dostawcę sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych (przeniesienie własności, ustanowienie praw obligacyjnych).

## **Rozdział 6**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo–kanalizacyjnych**

**§ 22.** 1. Dostęp do usług wodociągowo–kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Dostawcę wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalone przez radę gminy.

2. Dostęp do usług Dostawcy wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług u Dostawcy, który udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz plany rozbudowy tych sieci.

**§ 23.** 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo–kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Dostawcę osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączana do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzenia drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 2 m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 2 m, chyba że Dostawca wyda pisemną zgodę na odstępstwo.

4. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamarznięciem oraz dostępem osób niepowołanych.

## **Rozdział 7**

### **Sposób dokonywania przez Dostawcę odbioru wykonanego przyłącza**

**§ 24.** 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Dostawcę zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączający bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączu wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączu wodociągowym;
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

2. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

3. Dostawca może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.

4. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Dostawcę niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

## **Rozdział 8**

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

**§ 25.** 1. Dostawca informuje Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków.

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

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Dostawca informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

## **Rozdział 9**

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

**§ 26.** Odbiorca ma prawo do uzyskania od Dostawcy:

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

**§ 27.** 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Dostawcę.

4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać;

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę zawarcia umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
- 5) podpis Odbiorcy.

6. Dostawca rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

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

8. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.

9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Dostawcę w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

**§ 28.** Dostawca udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym;
- 2) wystąpienie na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

**§ 29.** 1. 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.

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Dostawcy ze skutkiem doręczenia.

**§ 30.** 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Dostawca wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża Odbiorcę.

2. Koszt upomnienia wynosi dwukrotność wartości przesyłki poleconej w Poczcie Polskiej.

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

**§ 31.** 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7.00 do 20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.



## **Rozdział 10**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 32.** 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Dostawcą.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Dostawcy zobowiązane są do:

- 1) powiadomienia Dostawcy o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godziny 15.00 dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;
- 2) przekazywania Dostawcy danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

3. Koszty za pobór wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, są kosztami ponoszonymi przez Dostawcę.