

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE Gminy Pyrzyce
(zwany dalej „Regulaminem”)**

**Rozdział I
Przepisy ogólne**

§ 1

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Pyrzyce.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2

1. Użyte w regulaminie określenia wynikają z ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”.
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa.

§ 3

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

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

**Oddział 1
Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

§ 4

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

- 1) zapewnić odbiorcy usług dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi (smak, zapach i barwa akceptowalne przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości – żelazo: $0,200 \text{ mg/dm}^3$, mangan: $0,050 \text{ mg/dm}^3$, mętność 1 NTU, stężenie jonów wodoru: 6,5-9,5 pH w ilości nie mniejszej niż $0,3 \text{ m}^3$ na dobę,
- 2) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
- 3) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 4) zapewnić przyjęcie do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż $0,3 \text{ m}^3$ na dobę,
- 5) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
- 6) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną w tym zakresie,
- 7) ponieść koszt: nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego u odbiorcy usług,
- 8) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków od odbiorców oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
- 10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
- 11) udzielać odbiorcom informacji dotyczących zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków zgodnie z § 15 regulaminu,
- 12) zapewniać zastępczy punkt poboru wody na zasadach określonych w § 15 regulaminu,
- 13) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,

14) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,

15) 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,

16) udostępnić w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

§ 5

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,

2) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,

3) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i przepisów sanitarnych,

4) przeprowadzać kontrole: ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

Oddział 2

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6

Odbiorca usług ma obowiązek:

1) wykorzystywać pobraną wodę w celach określonych w umowie i warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci;

2) korzystać z przyłącza wodociągowego i instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie;

3) ponosić koszty zakupu wodomierza głównego, a także koszty jego demontażu i ponownego montażu w przypadku stwierdzenia, że jego uszkodzenie nastąpiło z winy odbiorcy usług;

- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego) oraz pozostałe wodomierze i urządzenia pomiarowe służące do rozliczeń z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
- 5) ponieść koszt budowy przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego, studni wodomierzowej lub pomieszczenia do lokalizacji wodomierza głównego, a także koszt zakupu i instalacji urządzenia pomiarowego;
- 6) niezwłocznie zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
- 7) zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody o ile ma to związek ze zmianą grupy taryfowej;
- 8) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowane są przyłącza lub sieci (wodociągowe lub kanalizacyjne), przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 9) zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody, m.in. w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
- 10) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie;
- 11) niezwłocznie powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zmianach stanu prawnego posiadanej nieruchomości wraz z powiadomieniem o stanie wodomierza na dzień zmiany stanu prawnego posiadanej nieruchomości;
- 12) zamontować, utrzymywać i legalizować, zgodnie z obowiązującymi przepisami, na własny koszt, wodomierze istniejące na instalacji wewnętrznej oraz wodomierze przeznaczone do pomiaru ilości wody bezpowrotnie zużytej;
- 13) niezwłocznie powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o wystąpieniu awarii przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

§ 7

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale VIII;
- 4) informacji w zakresie przerwy lub ograniczenia w dostawie wody, wynikającej z planowanych prac konserwacyjno-remontowych;
- 5) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale IX.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.
3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
 - 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
 - 3) oświadczenie o tytule prawnym do nieruchomości,
 - 4) pełnomocnictwo do zawarcia umowy (jeżeli wnioskodawca działa przez pełnomocnika lub stroną umowy będzie więcej niż jedna osoba, a wniosek składany jest wyłącznie przez jedną z tych osób),
 - 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów w trybie określonym w § 17 regulaminu.

Rozdział IV

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

§ 9

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Wejście w życie nowych taryf nie wymaga zmiany umowy. Nie wymaga zmiany umowy, zmiana adresu do korespondencji, wymiana wodomierza głównego zainstalowanego na przyłączy, podlicznika bądź urządzeń pomiarowych.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzanie ścieków są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
4. Okresy rozliczeniowe oraz częstotliwość odczytów wodomierzy określa przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w umowie.
5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego lub braku możliwości odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowości działania wodomierza lub ostatniego odczytu wodomierza (w przypadku braku możliwości odczytu), a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego.
6. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje terminu płatności faktury.

Rozdział V

Warunki przyłączania do sieci

§ 10

Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci. Procedurę złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, termin w którym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest wydać warunki do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, zawartość wniosku, termin ważności wydanych warunków reguluje ustawa.

Warunki określają, co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;

- 3) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek wodomierzowych lub kanalizacyjnych;
- 4) okres ważności;
- 5) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo -kanalizacyjnych

§ 11

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
- 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

§ 12

Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 13

Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci, pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 14

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłącza planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną lub dokumentami złożonymi przez podmiot ubiegający się o podłączenie do sieci w trybie zgłoszenia, o którym mowa w art. 29 ust. 1 pkt 23 lit. b, c ustawy z dnia 7 lipca 1994r. – Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333 z późn. zm.).
3. Określone w warunkach przyłączenia próby oraz odbiory częściowe i końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.
4. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do obioru przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
5. Prace ulegające zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać do odbioru przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem). Przed zasypaniem przyłącza podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać powykonawczą inwentaryzację geodezyjną zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane i przekazać jeden egzemplarz przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.
6. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.
7. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej: dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia) oraz uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia do sieci a sposobem realizacji przyłącza i skład komisji dokonującej odbioru oraz jej podpisy.

Rozdział VIII

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

§ 15

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

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

§ 16

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. W przypadku awarii lub długotrwałych zakłóceń w dostawie wody lub odbiorze ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie powiadamia o tym fakcie odbiorców usług.

Rozdział IX

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

§ 17

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w siedzibie i na stronie internetowej:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

a) taryfa,

b) niniejszy regulamin,

2) informacje dotyczące:

a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów, w tym wzory wniosków o: wydanie warunków technicznych podłączenia do sieci, zawarcie umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków,

b) procedury reklamacyjnej,

c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:

- odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,

- odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

d) wskazania komórek organizacyjnych upoważnionych do kontaktów z odbiorcami usług i podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci,

e) danych umożliwiających kontakt.

§ 18

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

- 1) realizowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług;
- 2) sposobu wykonywania umowy przez odbiorcę usług;
- 3) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 4) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 5) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 6) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 19

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług w tym stanu technicznego urządzeń i przyrządów związanych ze świadczeniem usług.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości i ciągłości świadczenia usług powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego w formie pisemnej (chyba, że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu) o sposobie realizacji reklamacji w terminie 30 dni od jej otrzymania lub o przedłużeniu terminu do jej rozpatrzenia, nie dłuższym niż dwa miesiące od daty wpływu reklamacji, wskazując przyczyny przedłużenia terminu.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 20

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

2. Prawo do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają jednostki straży pożarnej.
3. Ilość pobranej wody na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów i celu jej poboru wynika z raportów przekazywanych przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przez właściwą jednostkę straży pożarnej.
4. Jednostka straży pożarnej przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu raport, o którym mowa w ust. 3, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zdarzenia powodującego pobranie wody na cele przeciwpożarowe.