

**UCHWAŁA NR XLI/282/2021  
RADY MIEJSKIEJ W ŁOCHOWIE**

z dnia 18 sierpnia 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków i przekazania go do  
zaopiniowania**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. 2021 poz. 1372 ze zm.) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028. ze zm.) Rada Miejska w Łochowie uchwala, co następuje:

**§ 1.**

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.**

Przyjęty Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków podlega przekazaniu do organu regulacyjnego, którym jest właściwy miejscowo Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie celem zaopiniowania.

**§ 3.**

Wykonanie Uchwały powierza się Burmistrzowi Łochowa.

**§ 4.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady  
Miejskiej w Łochowie

**Sławomir Piotr Ryszawa**

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

### **Rozdział 1.**

#### **Przepisy ogólne**

##### **§ 1.**

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Łochów.

##### **§ 2.**

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028. ze zm.)

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

### **Rozdział 2.**

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

##### **§ 3.**

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6 m<sup>3</sup> rocznie,
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,

- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

#### **§ 4.**

W zakresie odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6 m<sup>3</sup> rocznie;
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

### **Rozdział 3.**

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

#### **§ 5.**

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

2. Umowa o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków podpisywana jest w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na podstawie wniosku zainteresowanego, z zastrzeżeniem § 6 ust 2.

3. Wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków wraz z niezbędnymi załącznikami określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

4. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków powinien zawierać:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości; z wyjątkiem sytuacji o której mowa w art. 6 ust. 4 Ustawy;
- 2) przeznaczenie nieruchomości;
- 3) przeznaczenie dostarczanej wody, średniomiesięczne jej zużycie oraz miejsce zamontowania wodomierza głównego lub oświadczenie o posiadaniu własnego ujęcia wody;
- 4) sposób i rodzaj odprowadzanych ścieków z nieruchomości i w przypadku posiadania zbiornika bezodpływowego wskazanie przedsiębiorcy, z którym podpisana jest umowa na odbiór ścieków;

- 5) sposób reprezentacji podmiotu w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji.

#### **§ 6.**

1. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 5 ust 2 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.
2. Nie wymaga się złożenia wniosku, o którym mowa w § 5 ust 2 w przypadku przedłożenia wszystkich wymaganych dokumentów przez odbiorcę usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w dniu podpisania umowy.

#### **§ 7.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.
2. Umowa o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

### **Rozdział 4.**

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

#### **§ 8.**

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcą usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych taryf, ogłoszonych w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzenie ścieków.

#### **§ 9.**

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:
  - 1) wskazań wodomierza głównego;
  - 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;

- 3) przeciętnych norm zużycia wody;
- 4) oszacowanej wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie odbiorcy usług.

2. Jeśli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dopuściło rozliczenie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, odbiorca usług jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających w nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

#### **§ 10.**

1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.
2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie odbiorcy usług i nie częściej niż dwa razy do roku podanie odczytu przez odbiorcę.

#### **§ 11.**

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest rachunek, faktura lub nota.
2. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w rachunku, fakturze lub notie zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.
3. W przypadku braku możliwości odczytania wodomierza lub urządzenia pomiarowego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wystawić rachunek, fakturę lub notę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.
4. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę i (lub) odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

#### **§ 12.**

1. Odbiorca usług jest zobowiązany do:
  - 1) pobierania wody wyłącznie do zasilania nieruchomości i w celach określonych w umowie;
  - 2) odprowadzania ścieków tylko z oznaczonych w umowie nieruchomości.

2. Zakazuje się bez pisemnej zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego:

- 1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
- 3) podłączenia do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości niż wymienione w umowie na zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

#### **§ 13.**

1. Na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminie:

- 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
- 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

3. Do terminów określonych w ust. 1 i 2 nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.

#### **§ 14.**

Wniosek, o którym mowa w § 13 ust 1 powinien 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 zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

#### **§15.**

Warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.

#### **§ 16.**

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

### **Rozdział 6.**

#### **Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

#### **§ 17.**

1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

2. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz ich stan techniczny, przepustowość i zdolność produkcyjna, a także lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informację o dostępności usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, które udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

## **§ 18.**

1. Wydając warunki techniczne przyłączenia do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w nich, w szczególności:

- 1) warunki przyłączenia, w tym parametry przewodów oraz sposób włączenia się do istniejącej sieci,
- 2) zastosowanie urządzeń i sposobu ich montowania oraz technologię wykonania przyłącza,
- 3) wymaganą dokumentację.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym odrębnym przyłączem wodociągowym i (lub) kanalizacyjnym.

3. Odbiorcy usług 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 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyda pisemną zgodę na odstępstwo.

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

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

## **§ 19.**

Osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości przed rozpoczęciem robót budowlanych przyłącza wodociągowego i (lub) kanalizacyjnego jest zobowiązana do:

- 1) uzgodnienia z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej przyłącza;
- 2) zgłoszenia zamiaru wykonywania robót co najmniej na 7 dni przed terminem.

## **§ 20.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroluje roboty budowlane przyłącza pod kątem ich zgodności z dokumentacją projektową oraz warunkami technicznymi.

2. Na etapie budowy przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroluje w szczególności:

- 1) jakość użytych materiałów;
- 2) sposób ułożenia rur oraz ich oznaczenie w gruncie;



- 3) sposób wpięcia przyłącza do istniejącej sieci wodociągowej i (lub) kanalizacyjnej.
3. Po zakończeniu robót budowlanych, na podstawie informacji osoby posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, kontroli podlega:
- 1) prawidłowość zamontowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej oraz sposób wykonania skrzynki zasuwy;
  - 2) wykonanie studni kanalizacyjnej na przyłączy kanalizacyjnym;
  - 3) oznakowanie przyłącza;
  - 4) prawidłowość wypełnienia dokumentacji.

#### **§ 21.**

1. Prawidłowość wykonania przyłącza potwierdza się podpisaniem protokołu odbioru przyłącza wodociągowego i (lub) kanalizacyjnego.
2. Formę i treść protokołu określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Przed podpisaniem protokołu odbioru przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest:
  - 1) dostarczyć przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy - Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 poz. 1333 ze zm.);
  - 2) złożyć w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o podpisanie umowy na zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.

#### **§ 22.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.
2. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.
3. Jeżeli przyłączy wykonywane jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przepisy § 19 ust 1 pkt 2 oraz § 20 i § 21 nie mają zastosowania.
4. Nie pobiera się opłat za odbiór przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a także za włączenie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej oraz za inne zezwolenia z tym związane.

## **Rozdział 8.**

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

#### **§ 23.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.
- 2) poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.

2. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 poinformować właściciela lub zarządcę nieruchomości.

3. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

4. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne poinformuje odbiorców usług.

## **Rozdział 9.**

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

#### **§ 24.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;

- 4) wyjaśnienia treści umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących odbiorcę usług dokumentów.

## § 25.

1. Odbiorca usług ma prawo do zgłoszenia 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 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

4. Inne reklamacje odbiorca usług 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 oraz adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy oraz podpis odbiorcy usług.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia.

7. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

8. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

9. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wskaże taką formę a przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dysponuje możliwościami technicznymi.

10. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

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

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

## **§ 26.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzenia 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 do 14 dni w formie pisemnej, chyba że odbiorca usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

## **§ 27.**

Informacje podane przez odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez odbiorcę usług.

## **§ 28.**

1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża odbiorcę usług.
2. Koszt upomnienia wynosi dwukrotność przesyłki poleconej w Poczcie Polskiej.
3. Upomnienie może zostać wysłane odbiorcy usług nie częściej niż raz w miesiącu.

## **§ 29.**

1. Kontrole i czynności dokonywane na podstawie art. 7 Ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u odbiorcy usług, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 Ustawy.
2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7<sup>00</sup> do 20<sup>00</sup>, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

### **§ 30.**

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy Łochów taryfy;
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązujący na terenie gminy Łochów;
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

## **Rozdział 10.**

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

### **§ 31.**

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa jest Państwowa Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna.

### **§ 32.**

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych eksploatowanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji, składanych raz na kwartał przez gminę do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

### **§ 33.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć Umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.