



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

---

Kraków, dnia 3 listopada 2021 r.

Poz. 6044

### UCHWAŁA NR XLIV/315/2021 RADY MIEJSKIEJ W ZAKLICZYNIE

z dnia 27 października 2021 roku

#### **w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakliczyn.**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2021 r., poz. 1372) oraz art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028), po uzyskaniu pozytywnej opinii organu regulacyjnego, **Rada Miejska w Zakliczynie uchwala**, co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje się regulamin dostarczenia wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakliczyn, który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.2.** Traci moc uchwała Nr LIII/441/2018 Rady Miejskiej w Zakliczynie z dnia 26 września 2018 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zakliczyn.

**§ 3.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Zakliczyn oraz Dyrektorowi Zakładu Usług Komunalnych w Zakliczynie.

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

Przewodnicząca Rady Miejskiej

**Anna Moj**

*Załącznik do uchwały Nr XLIV/315/2021  
Rady Miejskiej w Zakliczynie  
z dnia 27 października 2021 r.*

**Regulamin dostarczania wody  
i odprowadzania ścieków  
na terenie Gminy Zakliczyn**

**Rozdział 1  
Postanowienia ogólne**

**§ 1.**

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Zakliczyn.

**§ 2.**

1. Ilekroć w Regulaminie mowa o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).
2. Użyтым w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa.

**Rozdział 2  
Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

**§ 3.**

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
- 2) zapewnić ciągłość zaopatrzenia w wodę, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić zaopatrzenie w wodę pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 5) zapewnić jakość dostarczanej wody, która powinna odpowiadać jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w obowiązujących przepisach i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:
  - a) pH: 6,5-9,5,
  - b) przewodność elektryczna  $\leq 2500\mu\text{S/cm}$ ,
  - c) żelazo  $\leq 200\mu\text{g/l}$ ,
  - d) mangan  $\leq 50\mu\text{g/l}$ ,
  - e) mętność  $<1,0\text{ NTU}$ ,

- f) bakteria grupy coli: 0 jtk/100ml,
- g) Escherichia coli: 0 jtk/100ml,
- h) Enterokoki: 0jtk/100ml oraz ogólna liczba mikroorganizmów w temp. 22°C <100jtk/1ml.

#### § 4.

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
- 2) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych;
- 3) zapewnić stały odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z dopuszczalnymi parametrami ChZTCr = 500 mgO<sub>2</sub>/l, BZT<sub>5</sub> = 250mg/l O<sub>2</sub>/l, zawiesiny ogólne = 350mg/l;
- 4) prowadzić kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

### Rozdział 3

#### Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

#### § 5.

- 1. Po złożeniu przez przyszłego odbiorcę usług kompletnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 6 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
- 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.

#### § 6.

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:

- 1) imię, nazwisko, adres zamieszkania lub – o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą – nazwę, REGON, numer NIP, adres siedziby wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy, na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy.

#### § 7.

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 6 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko, adres zamieszkania lub – o ile osoba korzystająca z lokalu prowadzi działalność gospodarczą – nazwę, REGON, numer NIP, adres siedziby osoby

- korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy.

#### **Rozdział 4**

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

##### **§ 8.**

1. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, przy czym okres rozliczeniowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie i Gminy Zakliczyn, nie wymaga odrębnego informowania poszczególnych odbiorców usług o ich rodzajach, ani wysokości.
3. Zmiana lub utrata mocy dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany umowy.
4. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

##### **§ 9.**

1. Podstawą ustalenia ilości pobranej wody lub odprowadzanych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenia pomiarowe, a w przypadku braku technicznej możliwości założenia wodomierza – przeciętne normy zużycia ustalone w umowie.
2. Jeżeli dane gospodarstwo, budynek, lokal – rozliczane jest na podstawie wskazań wodomierza, nie ma możliwości przejścia w rozliczenie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody.
3. W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość dostarczonej Odbiorcy usług wody ustala się w sposób określony w obowiązującym Rozporządzeniu wydanym przez Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej, regulującym warunki rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.
4. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
5. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
6. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
7. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne należnościami za wprowadzanie ścieków przemysłowych z przekroczeniem warunków określonych w umowie i przepisach prawa jest faktura.

##### **§ 10.**

1. Jeśli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dopuściło rozliczanie 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: liczby osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.
2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie przeciętnych norm określonych w umowie.
  3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza.

#### **§ 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 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie przedsiębiorstwa lub Odbiorcy usług, podanie odczytu przez Odbiorcę usług.
4. W przypadku braku możliwości odczytu wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia fakturę z szacunkowym zużyciem, które zostanie rozliczone w następnej fakturze.
5. W przypadku, gdy zmiana opłat następuje w okresie między odczytami, zużycie wody lub ścieków przed i po zmianie zostaje ustalone proporcjonalnie do upływu czasu lub za zgodą Odbiorcy usług następuje rozliczenie na dzień wejścia w życie nowej taryfy.

#### **§ 12.**

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody i/lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne w przypadkach określonych w art. 8 ust. 1 ustawy. Wówczas zobowiązane jest do spełnienia obowiązków wynikających z art. 8 ust. 2 i 3 ustawy.

### **Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci**

#### **§ 13.**

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
  - 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) informację o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
  - 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem 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 (na kopii mapy zasadniczej lub na mapie do celów projektowych), określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

#### **§ 14.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy:
  - 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) 21 dni – od dnia złożenia wniosku w przypadku uzasadnienia odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci;
  - 3) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają:
  - 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy;
  - 2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody;
  - 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
  - 4) dopuszczalną ilość odprowadzanych ścieków;
  - 5) termin ważności warunków przyłączenia.

#### **§ 15.**

Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 13, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, od spełnienia warunków w niej określonych.

#### **§ 16.**

1. Warunki przyłączenia, względnie umowa o przyłączenie, stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych.
2. Określone w warunkach, względnie umowie o przyłączenie, próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób ciśnieniowych i odbiorów technicznych, o których mowa w ust. 2, są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

#### **§ 17.**

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia, względnie umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
  - 1) datę odbioru;
  - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem rodzaju przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości;
  - 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
  - 4) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika;
  - 5) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
  - 6) podpisy członków komisji.

3. Protokół końcowy, stanowiący potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony, upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

## **Rozdział 6**

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

#### **§ 18.**

1. Przedsiębiorstwo, nie może odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli posiada zdolności produkcyjne ujęć, stacji uzdatniania wody i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczej układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.
2. Ustala się techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
  - 1) przyłącze wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o średnicy od 32 mm do 63 mm i grubości ścianek odpowiednio od 2,4 mm do 5,8 mm;
  - 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną i obrukować;
  - 3) minimalna średnica przyłącza kanalizacyjnego wynosi 160 mm. Przyłącze należy wykonać z rur PVC SN8 klasy S Lita i grubości ścianki co najmniej 4,7 mm;
  - 4) posadzić przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min. 1,5 %;
  - 5) przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą stosując odpowiednie zagłębienie wynikające ze strefy przemarzania gruntu;
  - 6) w przypadku kolizji sieci ściekowej, z sieciami: siecią wodną, siecią deszczową, siecią gazową, wymagane jest zastosowanie rur osłonowych bezszwowych, a minimalne odległości ich końców zostaną wyprowadzone na odległość 2,5 m od ścianek rury danej sieci licząc w płaszczyźnie poziomej prostopadle do osi sieci. W rurach osłonowych nie może być połączeń rur przewodowych;
  - 7) należy stosować wzdłuż całego przyłącza taśmy lokalizacyjne niebieska – sieć wodna, brązowa sieć kanalizacyjna;
  - 8) w przypadku przyłącza kanalizacyjnego uwzględnić dojazd drogą utwardzoną i dostęp do studni rewizyjnej.

## **Rozdział 7**

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

#### **§ 19.**

1. Przed podpisaniem umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków Odbiorca zobowiązany jest uzgodnić z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym termin planowanego włączenia realizowanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego do sieci odpowiednio wodociągowej i (lub) kanalizacyjnej z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.

2. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi oraz projektem przyłącza.
3. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zasypaniem.
4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w warunkach technicznych.
5. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
  - 1) datę odbioru;
  - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
  - 3) skład komisji;
  - 4) adres nieruchomości, do której wykonano przyłączenie;
  - 5) podpisy członków komisji.
6. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączenia i jego podpisanie przez strony bez uwag lub stwierdzonych uchybień jest potwierdzeniem pozytywnego odbioru przyłącza.
7. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej dokonuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

## **Rozdział 8**

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

#### **§ 20.**

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno uprzedzić w sposób zwyczajowo przyjęty.

#### **§ 21.**

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinien poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

#### **§ 22.**

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

## **Rozdział 9**

### **Standardy obsługi Odbiorców usług, sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

#### **§ 23.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi.



**§ 24.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązany jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

**§ 25.**

1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne umowy, a w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi (ustnie, telefonicznie, e-mail, pisemnie itp.)
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
3. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia.

**Rozdział 10****Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe****§ 26.**

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są:

- 1) ochotnicze straże pożarne;
- 2) państwowa straż pożarna.

**§ 27.**

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

**§ 28.**

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia nie później jednak niż 7 dni od zakończenia akcji gaszenia.

**§ 29.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ewidencjonuje i rozlicza się z pobranej wody na cele przeciwpożarowe.