



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA POMORSKIEGO

Gdańsk, dnia wtorek, 12 lutego 2019 r.

Poz. 764

UCHWAŁA NR V/35/19 RADY GMINY KOLBUDY

z dnia 22 stycznia 2019 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie gminy Kolbudy

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 z późn. zm.), w związku z art. 19 ust. 3, 4, 5 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 z późn.zm.), **Rada Gminy Kolbudy uchwala, co następuje:**

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie gminy Kolbudy, stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Kolbudy.

§ 3. Traci moc Uchwała Nr XXXII/280/2006 Rady Gminy Kolbudy z dnia 28 marca 2006 r. w sprawie: uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązującego na terenie Gminy Kolbudy.

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

Przewodniczący Rady Gminy
Kolbudy

Emilia Józwik

Załącznik do uchwały Nr V/35/19
Rady Gminy Kolbudy
z dnia 22 stycznia 2019 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie gminy Kolbudy

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§1.

1. Stosowane w niniejszym regulaminie określenia są zgodne z definicjami zawartymi w art. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.).
2. Inne użyte w Regulaminie określenia nieposiadające swojej definicji legalnej w przepisie wskazanym w ust. 1 oznaczają:
 - 1) Regulamin - regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie gminy Kolbudy;
 - 2) Umowa - umowa o świadczenie usług wodociągowych lub kanalizacyjnych zawarta w formie pisemnej pomiędzy danym odbiorcą usług a przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
 - 3) Ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.).

§2.

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

Rozdział II.

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

§3.

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

- 1) dostarczać odbiorcom usług wodę z sieci wodociągowej i odprowadzać od odbiorców usług ścieki na podstawie pisemnej umowy zawartej w oparciu o właściwe przepisy w szczególności ustawy i regulaminu;
- 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do:
 - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnych z właściwymi przepisami techniczno-budowlanymi, przy czym ciśnienie na zaworze za wodomierzem głównym wynosić powinno minimum 0,1 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa, a ilość przeznaczona do spożycia przez ludzi wody dostarczonej do odbiorcy usług powinna wynosić nie mniej niż 0,5m³ na dobę, średnio w ujęciu miesięcznym, oraz 6 m³ rocznie,
 - b) przyjmowania ścieków odprowadzanych przez odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, średnio w ujęciu miesięcznym, oraz 6 m³ rocznie,
 - c) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,

- 3) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz w razie konieczności dokonywać ich napraw;
- 4) zapewnić jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w aktualnie obowiązujących przepisach prawa regulujących problematykę jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody, a także regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz przestrzegania warunków ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych;
- 6) udostępniać w swojej siedzibie informacje dotyczące dostępności usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
- 7) określać warunki przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 8) na własny koszt instalować i utrzymywać u odbiorców usług wodomierze główne;
- 9) dokonywać kontroli funkcjonowania wodomierzy głównych z własnej inicjatywy, bez pobierania dodatkowych opłat z tego tytułu lub na wniosek odbiorcy usług, który ponosi koszty przeprowadzenia kontroli w przypadku stwierdzenia prawidłowego działania kontrolowanego wodomierza przez właściwy Urząd Miar.

§ 4.

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

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektów budowlanych należących do odbiorców usług w celach i na zasadach określonych w art. 7 ustawy;
- 2) kontrolować prawidłowość realizacji robót budowlanych prowadzonych w związku z przyłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz ich zgodność z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci;
- 3) kontrolować stan techniczny przyłączy należących do odbiorców usług w czasie ich użytkowania, na zasadach i warunkach wynikających z ustawy oraz umowy;
- 4) zaprzestać dostaw wody lub odprowadzania ścieków od odbiorców usług w przypadku wystąpienia przesłanek i w trybie określonym w art. 8 ustawy.

Rozdział III.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§5.

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru 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 jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia przyszłemu odbiorcy usług wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
4. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie 7 dni od złożenia wniosku o zawarcie umowy.
6. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na stronie internetowej „ogólne warunki umów”, o ile się nimi posługuje.

8. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy lub postanowień niniejszego regulaminu.
9. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział IV.

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

§6.

1. Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
3. W przypadku braku wodomierza głównego, ilość zużytej wody ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych w przepisach wykonawczych do ustawy o zbiorowym o zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie urządzeń pomiarowych zamontowanych na przyłączy kanalizacyjnym, a w razie braku tych urządzeń ilość odprowadzonych ścieków ustala się w umowie jako ilość równą ilości pobranej wody lub ilość ustaloną w umowie.
5. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków uwzględnia się ilość bezpowrotnie zużytej wody wyłącznie w przypadku, gdy jej wielkość zużycia ustalana jest na podstawie dodatkowego wodomierza.
6. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.
7. W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3-ch miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub średniomiesięcznego zużycia w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawnego działania wodomierza.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§7.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej "warunkami przyłączenia do sieci" złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości lub osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Wniosek, o którym mowa w ust.1 powinien w szczególności zawierać:
 - a) imię i nazwisko (lub nazwa) osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci,
 - b) adres (siedziby) osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci i adres do korespondencji,
 - c) oznaczenie geodezyjne podłączanej nieruchomości do sieci,
 - d) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - e) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenia lub planowaną ilości odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków technologicznych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie podczyszczania,
 - f) wskazanie planowanego terminu poboru wody i odprowadzania ścieków,
 - g) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci.

§8.

1. Na podstawie pisemnego wniosku osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, wydaje w terminie 14 dni od otrzymania wniosku warunki przyłączenia do sieci.
2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą

się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

3. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.
4. Warunki przyłączenia o których mowa w ust. 1 określają:
 - a) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy usług,
 - b) ciśnienie dyspozycyjne w sieci wodociągowej,
 - c) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzonych ścieków,
 - d) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - e) termin ważności warunków przyłączenia do sieci.

§9.

Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 7 i 8, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, po spełnieniu warunków w niej określonych.

Rozdział VI.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§10.

1. Ustala się następujące techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne:
 - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD,
 - 2) średnicę przyłącza wodociągowego należy określić w dokumentacji technicznej, na podstawie informacji o maksymalnej ilości wody dostarczanej do nieruchomości zawartej w warunkach technicznych, tak aby zachowana była prędkość w przewodzie od $v=0,8$ m/s do $v=1,5$ m/s,
 - 3) średnica maksymalna przyłącza wodociągowego ograniczona jest średnicą i wydajnością sieci wodociągowej w miejscu włączenia,
 - 4) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną,
 - 5) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów wodociągowych w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z dostępem do tych przewodów,
 - 6) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur litych PCV-U o klasie sztywności obwodowej SN8,
 - 7) średnicę przyłącza kanalizacyjnego należy określić w dokumentacji technicznej na podstawie bilansu odprowadzonych ścieków zachowując samooczyszczenie w projektowanym kanale oraz minimalny spadek w kierunku spływu ścieków,
 - 8) minimalna dopuszczalna średnica przyłącza kanalizacyjnego wynosi $\varnothing 160$ mm a średnica maksymalna ograniczona jest średnicą i wydajnością sieci kanalizacyjnej w miejscu włączenia,
 - 9) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów kanalizacyjnych w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z dostępem do tych przewodów oraz zapewniając dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,
 - 10) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przydomowe przepompownie,
 - 11) rozwiązania projektowe w zakresie odprowadzania ścieków winny gwarantować zabezpieczenie tych obiektów przed przepływem zwrotnym z sieci kanalizacyjnej,
 - 12) minimalna średnica studni kanalizacyjnej uzależniona jest od miejsca montażu i nie może być mniejsza niż $\varnothing 315$ mm.
2. Szczegóły techniczne warunków dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych określone są w warunkach przyłączenia, o których mowa w rozdziale 5 regulaminu.

§ 11.

1. Poza warunkami określonymi w § 10 dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uwarunkowany jest możliwościami technicznymi istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie szczegółowe informacje o możliwościach technicznych warunkujących dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, o których mowa w ust. 1.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia realizację inwestycji dotyczących budowy oraz modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych opracowanego na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego obowiązujących w gminie.

Rozdział VII.**Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

§12.

1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroli robót.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1, w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnej dokumentacji technicznej.
3. Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w rozdziale 5 niniejszego regulaminu.

§13.

1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru nie dłuższy niż 5 dni od dnia zgłoszenia.
2. W ramach odbioru przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz z projektem przyłącza.
3. Odbiór częściowy lub końcowy przyłączy jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
4. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzane przez strony w protokołach odbioru technicznego.
5. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju przyłącza - wodociągowe/kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości przyłącza oraz rodzaju odprowadzanych ścieków;
 - 3) skład komisji, w tym wykonawcę i użytkownika;
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano przyłączenie;

5) podpisy członków komisji.

6. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę usług do złożenia wniosku o zawarcie umowy.

Rozdział VIII.

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

§14.

1. O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno uprzedzić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i na tablicach ogłoszeniowych.

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

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformowania odbiorców usług o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania nie przekracza 12 godzin.

§15.

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorcę usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 16.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Rozdział IX.

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

§17.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odbiorcom usług należyty poziom usługi, a w szczególności wyodrębnia stanowisko do spraw obsługi klienta.

§18.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
- 4) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania w formie pisemnej reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

3. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 2 przypadkach niewykonania, lub nienależnego wykonania usługi.

4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy usług,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer odbiorcy usług i numer umowy,
 - 5) datę umowy,
 - 6) podpis odbiorcy usług.
5. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 od dnia jej wniesienia.
7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, która winna zawierać:
 - 1) nazwę przedsiębiorstwa,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - 4) uzasadnienie odmowy uwzględnienia reklamacji,
 - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia pisemnie odbiorcę usług o wyniku rozpatrzenia.
9. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy Kolbudy taryfy;
 - 2) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
 - 3) tekst obowiązującego regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
 - 4) wyniki analiz jakości wody.

Rozdział X.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§19.

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest w miejscach oznaczonych - z hydrantów.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są w szczególności jednostki państwowej straży pożarnej i ochotniczej straży pożarnej.
3. Ilość pobranej na cele przeciwpożarowe wody jest ustalana na podstawie składanych przez straż pożarną pisemnych informacji o pobranych ilościach.
4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne lub kwartalne.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia punkty hydrantowe o parametrach, którymi dysponuje w danym rejonie i obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny ustalone w taryfie.
6. Podmioty określone w ust. 2, uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, zobowiązane są do powiadamiania przedsiębiorstwa o miejscu pożaru i poboru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.