



z dnia 27 września 2018 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Lubawa

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.) oraz art. 19 ust. 1 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) Rada Gminy Lubawa uchwala co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu Dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Lubawa, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Przyjęty projekt regulaminu przekazuje się do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gdańsku.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Lubawa.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Jan Laskowski

Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków z terenu Gminy Lubawa

**Rozdział 1.
Przepisy ogólne**

§ 1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych na terenie Gminy Lubawa.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- 1) dodatkowym wodomierzu - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służącym określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej;
- 2) odbiorcy - należy przez to rozumieć podmiot będący stroną jednej z umów wymienionych w pkt 6;
- 3) określenie obrachunkowym - należy przez to rozumieć określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków;
- 4) organie regulacyjnym – należy przez to rozumieć Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie ;
- 5) przedsiębiorstwie - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2168 z późn. zm.), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Lubawa;
- 6) umowie - należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - a. umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b. umowa o zaopatrzenie w wodę,
 - c. umowa o odprowadzanie ścieków;
- 7) ustawie - należy przez to rozumieć ustawę 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.);
- 8) wodomierzu głównym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy;
- 9) wodomierzu - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody.

§ 3. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o obowiązujące zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 4. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą.

§ 5. Odbiorca wody jest zobowiązany racjonalnie gospodarować wodą i używać jej zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

§ 6. 1. Miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego jest:

- a) w przypadku przyłączy wodociągowych będących własnością przedsiębiorstwa - zawór główny za wodomierzem,
- b) w przypadku przyłączy wodociągowych będących własnością odbiorcy - zasuwa przyłączeniowa zlokalizowana na sieci wodociągowej,
- c) w przypadku przyłączy kanalizacji sanitarnej - pierwsza studzienka kanalizacyjna lub przydomowa pompownia licząc od strony budynku;

2. Dla rozbudowanej sieci kanalizacyjnej na terenie nieruchomości, miejsce, o którym mowa w ust.1c zostanie określone w warunkach technicznych przyłączenia.

Rozdział 2.

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

§ 7. Przedsiębiorca zapewnia następujący minimalny poziom świadczonych usług:

1. Zdolności dostawcze posiadanych urządzeń wodociągowych, zapewniające dostawę wody w ilości określonej w umowie lub warunkach technicznych przyłączenia do sieci;
2. Ciśnienie w sieci wodociągowej rozdzielczej min. 0,20 MPa;
3. Ciśnienie w miejscu połączenia przyłącza z siecią wodociagową min. 0,15 MPa;
4. Jakość dostarczanej wody, spełniającej wymagania stawiane wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
5. Udostępnienie zastępczych punktów poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w przypadku wystąpienia przerwy w dostawie wody z sieci, dłuższej niż 24 godziny;
6. Ciągły odbiór ścieków z przyłączy kanalizacyjnych i sieci kanalizacyjnej oraz ciągła dostawa wody z sieci wodociągowej, z wyłączeniem przerw spowodowanych zdarzeniami losowymi, w związku z działaniem siły wyższej, awariami systemu, zanieczyszczeniem wody na ujęciu w stopniu niebezpiecznym dla życia i zdrowia ludzi, zwiększonym poborem wody na cele ppoż. i brakiem wody w ujęciu;
7. Reaktywacja planowanych zadań związanych z obsługą techniczno-eksploatacyjną urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, powodujących zakłócenia w normalnym funkcjonowaniu systemów, wymaga powiadomienia usługobiorców o terminie wykonywania.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć umowę z odbiorcą, którego nieruchomość zostanie włączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełniane równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy lub nie uregulowane zostały należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki.

3. Umowa powinna zawierać w szczególności postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

4. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 9. 1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Umowa powinna określać możliwość jej rozwiązania.

§ 10. 1. Potencjalny odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie umowy, także w przypadku zmiany odbiorcy usług bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada odbiorcy do podpisu projekt umowy.

3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Mogą obowiązywać różne okresy obrachunkowe rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług lub obszaru.

§ 12. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze, zgodnie z ustaleniami wynikającymi z obowiązującej umowy.

§ 13. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody w instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania oraz montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych;
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej, informując przedsiębiorstwo o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;
- 3) informowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w przypadku konieczności ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
- 4) wykorzystania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych przyłączenia do sieci oraz pisemnej umowy zawartej z przedsiębiorstwem;
- 5) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;
- 6) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

Rozdział 4.

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

§ 14. 1. Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo na podstawie taryf.

2. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy stanowi załącznik do umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków

3. W rozliczeniach, strony umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną decyzją organu regulacyjnego, bądź wprowadzoną w trybie art. 24f ust. 2 ustawy, bez konieczności zmiany umowy.

§ 15. 1. Organ regulacyjny ogłasza taryfę na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w terminie określonym w art 24e ust. 1 ustawy.

2. Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę na swojej stronie internetowej lub udostępnia ją w punkcie obsługi klienta.

§ 16. Warunki prowadzenia rozliczenia za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 ustawy oraz umowa.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 17. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci.

3. Warunkiem przystąpienia do wykonywania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem oraz uzyskanie pozwolenia na budowę lub dokonanie zgłoszenia zamiaru budowy przyłącza w właściwym wydziale Starostwa Powiatowego w Iławie według obowiązujących przepisów ustawy prawo budowlane. Przedsiębiorstwo uzgadnia dokumentację w terminie 14 dni od dnia złożenia dokumentacji do uzgodnienia. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.

4. Umowa określi zakres utrzymania przyłączy przez przedsiębiorstwo.

§ 18. Z wnioskiem o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba zainteresowana nie posiadająca tytułu prawnego.

§ 19. 1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

a) oznaczenie wnioskodawcy;

b) określenie:

- rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- charakterystyki zużycia wody,
- rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,
- przeznaczenia wody;

c) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda i odprowadzane ścieki, a w szczególności:

- powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe),
- wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

a) dokument potwierdzający, o ile posiada, tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek;

b) mapę sytuacyjną w skali 1:500 określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1 względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 20. 1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.

2. Warunki przyłączenia są ważne trzy lata od dnia ich określenia.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

a) miejsca i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy

b) wymagania dotyczące miejsca zainstalowania wodomierza głównego

c) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego,

d) jakości odprowadzanych ścieków,

e) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 21. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia.

2. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania warunków technicznych, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia.

§ 22. 1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

2. Określone w klauzuli uzgadniającej projekt budowlany próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa przedsiębiorstwo.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych, uniemożliwiających realizację usługi.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane bez wydania warunków technicznych lub niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

§ 24. Potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług:

- 1) w Urzędzie Gminy Lubawa, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) niniejszy regulamin,
 - d) warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków;
- 2) w przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
 - a) wieloletni plan modernizacji,
 - b) niniejszy regulamin.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 25. Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne.

§ 26. 1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego odbioru technicznego wg zasad określonych w klauzuli uzgadniającej projekt budowlany.

2. Protokół końcowy odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- a) datę odbioru
- b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy,
- c) materiałów i długości;
- d) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- e) skład komisji, w tym : wykonawcę i użytkownika;
- f) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- g) podpisy członków komisji.

3. Protokół końcowy odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony zobowiązuje odbiorcę do zawarcia umowy.

Rozdział 8.

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

§ 27. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności gdy:

- 1) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

§ 28. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz przewidywanych zakłóceniach w odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług poprzez rozplakatowanie informacji na afiszach ogłoszeniowych w miejscach ogólnodostępnych, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

§ 29. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej dwadzieścia cztery godziny Przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje odbiorców o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 30. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w następujących warunkach:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami;
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych przepisami prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków bez zawarcia stosownej umowy lub przez celowe uszkodzenie albo pominięcie wodomierzy lub urządzeń pomiarowych.

Rozdział 9.

Obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 31. Odbiorca zapewnia właściwe warunki pracy wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.

§ 32. Odbiorca zobowiązany jest do jak najszybszego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu (nie przekazanym na majątek przedsiębiorstwa).

§ 33. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby; zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§ 34. Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 35. Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości, zmianach zarządcy lub osób korzystających z lokalu.

Rozdział 10.

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

§ 36. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zainstalowania i utrzymania u odbiorcy wodomierza głównego za wyjątkiem wodomierzy do czasowego wykorzystania oraz wodomierzy, w tym wodomierzy sprzężonych wykorzystywanych do celów przeciwpożarowych.

§ 37. Przedsiębiorstwo zapewnia odbiorcom należyty poziom obsługi klientów. W tym celu przedsiębiorstwo wyodrębnia komórkę organizacyjną do spraw obsługi klienta.

§ 38. Przedsiębiorstwo zobowiązane 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.

§ 39. 1. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo lub właściwy organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczonej wody odbiorcy przysługuje upust.

2. O ocenie jakości wody decyduje wynik badania laboratoryjnego próby pobranej w obecności przedstawicieli przedsiębiorstwa i odbiorcy usług.

§ 40. 1. W przypadku dostaw wody, o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie trzydziestu dni od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy;
- b) przedmiot reklamacji;

- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) zgłoszenie roszczenia o upust;
- e) numer i datę umowy;
- f) podpis odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji prowadzonym przez przedsiębiorstwo.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie trzydziestu dni od dnia jej wniesienia.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź powinna zawierać:

- a) nazwę przedsiębiorstwa;
- b) powołanie podstawy prawnej;
- c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
- e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego upustu lub należności.

9. Zaliczenie upustu lub nadpłaty należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek odbiorcy usługi.

Rozdział 11.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 41. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są jednostki straży pożarnej.

§ 42. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 43. 1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Lubawa za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z Gminą Lubawa, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 ustawy.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.

Rozdział 12.

Przepisy końcowe

§ 44. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności 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.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 45. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie odbiorcy niniejszego regulaminu.

Przewodniczący Rady

Jan Laskowski

