

Uchwała Nr
Rady Miejskiej w Łomiankach
z dnia 2021 r.

w sprawie uchwalenia projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Łomianki”

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków tj. z dnia 8 października 2020 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028), Rada Miejska w Łomiankach uchwała, co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Łomianki” (zwany dalej „Projektem”), stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Projekt przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3.

Zawiadamia się Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Łomiankach Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością o przekazaniu Projektu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2 niniejszej uchwały.

§ 4.

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Łomianek.

§ 5.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Uzasadnienie

Obowiązek podjęcia niniejszej uchwały wynika z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), który w swojej dyspozycji stanowi, że rada gminy, na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne.

Wprowadzenie nowego „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Łomianki” wynika ściśle ze zmian w Ustawie z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, które stały się konsekwencją nowelizacji Ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane, która weszła w życie w dniu 19 września 2020 r.

W myśl ww. nowelizacji przy wydawaniu warunków technicznych przyłączenia do sieci obowiązek wskazania miejsca włączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przeszedł na wnioskodawcę, co ma odzwierciedlenie w § 15 ust 1 pkt 1.

Nowelizacja Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków dodatkowo wprowadziła zmiany w terminach, które obligują Przedsiębiorstwo do wydania warunków technicznych przyłączenia do sieci. Zmiana znajduje odzwierciedlenie w § 16 przedmiotowego Regulaminu, gdzie terminy wydania warunków technicznych zostały określone zgodnie z Ustawą.

W stosunku do poprzedniego stanu prawnego w związku z brakiem delegacji ustawowej stanowiącej o powiązaniu udostępnienia Wieloletniego Planu Rozwoju i Modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych z możliwością dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, postanowienia w tym zakresie zostały usunięte.

Usunięty został również zapis o weryfikacji wykonanego przyłącza zgodnie z dokumentacją projektową. W myśl nowelizacji ww. ustawy podmiot przyłączany nie jest zobligowany do wykonania projektu przyłącza.

Projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Łomianki”

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Łomianki, zwany dalej „Regulaminem”, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług, zasady świadczenia i warunki dostępu do usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Łomianki.

§ 2.

Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. jedn.: Dz. U. 2020 poz. 2028),

Rozdział 2 Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3.

Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić realizację dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny, w ilości nie mniejszej niż 0,3m³ na dobę i pod ciśnieniem, nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, mierzonym u wylotu na pierwszym zaworze głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
- 2) dostarczania odbiorcy usług wody z sieci wodociągowej, o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, biorąc pod uwagę następujące wartości parametryczne cech jakościowych:
 - a) barwa - akceptowalna,
 - b) mętność - do 1 NTU,
 - c) stężenie jonów wodoru (pH) - od 6,5 do 9,5,
 - d) smak - akceptowalny,
 - e) zapach - akceptowalny,

- f) przewodność elektryczna - do 2500 $\mu\text{S/cm}$,
 - g) żelazo - do 0,2 mg/l,
 - h) mangan - do 0,05 mg/l,
 - i) bakterie grupy coli - 0 jtk/100 ml,
 - j) ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C - do 100 jtk/ml
- 3) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
 - 4) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści zgodnej z przepisami obowiązującego prawa, a w szczególności zgodnej z ustawą i niniejszym regulaminem,
 - 5) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
 - 6) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści zgodnej z przepisami obowiązującego prawa, a w szczególności zgodnej z ustawą i niniejszym regulaminem,
 - 7) odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż 0,3m³ na dobę,
 - 8) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
 - 9) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci,
 - 10) usuwać awarie, wady i usterki oraz dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
 - 11) 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.

§ 4.

W zakresie dostarczania wody lub odbioru ścieków Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli stanu technicznego przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego,
- 5) sprawdzenia posiadania przez Odbiorców usług odprowadzających ścieki przemysłowe stosownych pozwoleń wodnoprawnych na wprowadzenie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz wypełniania i przestrzegania przez tych wytwórców ścieków przemysłowych zapisów i obowiązków określonych w tych pozwoleniach wodnoprawnych.

§ 5.

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) zapewnić na własny koszt realizację budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego i możliwość korzystania z wydzielonego, łatwo dostępnego miejsca, przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 2) korzystać z 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 lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytych stanie,
- 3) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy,
- 4) umożliwiać realizację uprawnień Przedsiębiorstwa o których mowa w art. 7 ustawy,
- 5) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego lub studnią wodomierzową), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe,
- 6) niezwłocznie zawiadamiać Przedsiębiorstwo o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb,
- 7) zawiadamiać Przedsiębiorstwo 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,
- 8) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa bez uzgodnienia tego z tym Przedsiębiorstwem,
- 9) zawiadamiać Przedsiębiorstwo o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.

§ 6.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) pobierania 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 8,
- 4) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7.

1. Rada Miejska określa wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zwanej dalej „umową”.
2. Przedsiębiorstwo przedkłada wnioskodawcy projekt umowy, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

§ 8.

1. Dostarczanie wody i/lub odprowadzenie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług.
2. Przedsiębiorstwo zawiera umowę z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z wnioskiem o zawarcie takiej umowy.
3. Umowa, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda i/lub z której mają być odprowadzane ścieki, bądź z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem, z zarządcą, lub z osobami korzystającymi z lokali, na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli zostały spełnione warunki wynikające z przepisu art. 6 ust. 6 ustawy.

Rozdział 4

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

§ 9.

1. Rozliczenia za dostarczenie wody i/lub odprowadzenie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek oraz ilości dostarczonej wody i/lub ilości odprowadzonych ścieków. Taryfy zatwierdza organ regulacyjny.
2. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone we właściwych przepisach,
 - 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych na zasadach określonych w art. 6 ust. 5, 6, 6a, 7, 8 ustawy,
 - 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, regulującego warunki rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.
3. Przedsiębiorstwo dokonuje demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
 4. Jeśli Przedsiębiorstwo 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: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.
 5. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1 niniejszego regulaminu, jako równa ilości wody pobranej lub określonej w umowie,
 6. 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.

§ 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.
3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy usług i nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez Odbiorcę usług.
4. W przypadku, gdy zmiana opłat następuje w okresie między odczytami, zużycie wody i/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.

§ 11.

1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług.
2. Jeżeli Odbiorca usług odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca usług umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.
4. Obowiązkiem Odbiorcy usług jest dokonanie rozdziału instalacji wodociągowej.

§ 12.

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.
3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

§ 13.

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody i/lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach określonych 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

§ 14.

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej następuje na podstawie warunków przyłączenia wydanych przez Przedsiębiorstwo.
2. Przedsiębiorstwo opracowuje i udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia.

§ 15.

Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego do sieci,
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

§ 16.

W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem, w terminach przewidzianych w ustawie.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 17.

1. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, które udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i/lub kanalizacyjnym.

§18.

1. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:
 - 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą,
 - 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu,
 - 3) przyłącze wodociągowe należy zakończyć podejściem wodomierzowym służącym do zamontowania wodomierza głównego,
 - 4) minimalna średnica przyłącza wodociągowego wynosi 40 mm. Przyłącze należy wykonać z rur PE HD 100,
 - 5) minimalna średnica przyłącza kanalizacyjnego wynosi 150 mm. Przyłącze należy wykonać z rur PVC SN8 klasy S Lita.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 19.

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z warunkami przyłączenia, w tym kontroli:
 - 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego,
 - 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
 - 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym,
 - 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
2. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
3. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej i/lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8

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

§ 20.

1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług o:
 - 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody,
 - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody,
 - 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków,w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców usług o możliwości korzystania z tego punktu.
3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i/lub możliwości odbioru wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 9

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

§ 21.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) uzyskiwania od Przedsiębiorstwa wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków.

§ 22.

1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania 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 dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo. Inne reklamacje Odbiorca usług może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby,
 - 2) opis przedmiotu reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer i datę umowy, jeśli Odbiorca usług posiada więcej, niż jedną umowę,
 - 4) podpis Odbiorcy usług.
4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy usług, Odbiorca usług udostępnia nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług wskaże taką formę.
7. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
8. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 23.

1. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo obniżenia parametrów dostarczanej wody z przyczyn, za które odpowiada Przedsiębiorstwo, uwzględnienie reklamacji następuje w formie udzielenia Odbiorcy usług bonifikaty w wysokości określonej w umowie.
2. Bonifikata przysługuje za okres dostarczania wody o obniżonych parametrach.
3. Bonifikata jest udzielana w przypadku, gdy obniżenie parametrów wody zostanie potwierdzone badaniem.
4. W przypadkach uzasadnionych masowością zjawiska, Przedsiębiorstwo może udzielić bonifikaty bez konieczności przeprowadzenia badań potwierdzających obniżenie parametrów wody u poszczególnych Odbiorców usług.

§ 24.

Przedsiębiorstwo odpowiada Odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż do 5 dni roboczych, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie do 30 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 25.

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. Kontrole w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 26.

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.
2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane są do:
 - 1) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru,
 - 2) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.
3. Jednostka straży pożarnej dokonująca poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązana jest do prowadzenia bieżącej ewidencji miejsc, w których została pobrana woda.
4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w art. 22 ustawy, dokonywane są na podstawie danych o ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.