

**UCHWAŁA Nr XLI/262/2013**  
**Rady Gminy Nowe Miasto Lubawskie**  
**z/s w Mszanowie**  
**z dnia 27 listopada 2013 r.**

**w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3 i art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 594 z późn. zm. ) oraz art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), Rada Gminy Nowe Miasto Lubawskie

uchwala, co następuje:

**§ 1.** Uchwala się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Traci moc uchwała nr XXXVIII/119/02 Rady Gminy Nowe Miasto Lubawskie z/s w Mszanowie z dnia 24 września 2002 r. w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”.

**§ 3.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Warmińsko-Mazurskiego.

Przewodniczący Rady Gminy

Roman Biegajski

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowe Miasto Lubawskie**

### **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

**§ 1.** Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków, realizowanego na terenie Gminy Nowe Miasto Lubawskie.

**§ 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 5;
- 3) okresie obrachunkowym - należy przez to rozumieć określony w umowie okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków;
- 4) przedsiębiorstwie - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447, z późn. zm.), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowe Miasto Lubawskie;
- 5) 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;
- 6) ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123 poz. 858 z późn. zm.);
- 7) wodomierzu głównym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy;
- 8) 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. 1 lit. c, 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 wodociągową 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 zadziałaniem 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. Realizacja 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. Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

**§ 8.** 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć umowę z odbiorcą, którego nieruchomości 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**

**§ 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 uchwałą Rady Gminy Nowe Miasto Lubawskie z/s w Mszanowie, bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 ustawy, bez konieczności zmiany umowy.

**§ 15.** Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę w lokalnej prasie w terminie określonym w art. 24 ust. 7 lub 9 ustawy.

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

#### **Rozdział 5.**

#### **Warunki przyłączenia do sieci i odbiór przyłącza**

**§ 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 Nowym Mieście Lubawskim 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. Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego wykonanego przyłącza w formie protokołu odbioru, celem stwierdzenia czy zostały spełnione warunki techniczne.
5. 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:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy;
- 2) określenie:
  - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
  - b) charakterystyki zużycia wody,
  - c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,
  - d) przeznaczenia wody;
- 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda i odprowadzane ścieki, a w szczególności:
  - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe),
  - b) 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:
  - 1) dokument potwierdzający, o ile posiada, tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek;
  - 2) mapę sytuacyjną w skali 1:500 lub 1: 1000 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:
  - 1) miejsca i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
  - 2) wymagania dotyczące miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
  - 3) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego,
  - 4) jakości odprowadzanych ścieków,
  - 5) termin ważności warunków przyłączenia.

**§ 21.** 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłączy 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.

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

2. Protokół końcowego odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
  - 1) datę odbioru,
  - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy,
  - 3) materiałów i długości,
  - 4) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
  - 5) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
  - 6) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
  - 7) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony zobowiązuje odbiorcę do zawarcia umowy.

## **Rozdział 6.**

### **Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

**§ 24.** 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.

**§ 25.** Potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług:

- 1) w Urzędzie Gminy Nowe Miasto Lubawskie, który udostępni 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 udostępni nieodpłatnie do wglądu:
  - a) wieloletni plan modernizacji,
  - b) niniejszy regulamin.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzanych do kanalizacji ścieków**

**§ 26.** 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.

**§ 27.** O planowanych przerwach i ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości na skutek skażenia chemicznego lub bakteriologicznego, a także przewidywanych zakłóceniach w odprowadzaniu ścieków, Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług poprzez:

- 1) rozplakatowanie informacji na afiszach ogłoszeniowych w miejscach ogólnodostępnych m.in. gabloty, sklepy,
- 2) umieszczenie informacji na stronach internetowych Przedsiębiorstwa i Urzędu Gminy Nowe Miasto Lubawskie z/s w Mszanowie,
- 3) poinformowanie Sołtysa danej miejscowości,
- 4) poinformowanie drogą elektroniczną Dyrektorów placówek oświatowych, którzy wydrukują opracowaną przez Przedsiębiorstwo informację i prześlą dzieciom,
- 5) System Informacji SMS, z treścią zaakceptowaną przez Wójta Gminy Nowe Miasto Lubawskie,
- 6) w przypadku wyjątkowego zagrożenia rozpowszechnianie informacji przy użyciu samochodów Straży Pożarnej, wyposażonych w system nagłaśniający.

**§ 28.** 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.

**§ 29.** 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 obrotowe, 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 8.**

### **Obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków**

**§ 30.** 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.

**§ 31.** Odbiorca zobowiązany jest do jak najszybszego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu (nie przekazany na majątek Przedsiębiorstwa).

**§ 32.** Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia 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.

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

**§ 34.** Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości, zmianach zarządcy lub osób korzystających z lokalu.

## **Rozdział 9.**

### **Obowiązki przedsiębiorstwa w zakresie obsługi odbiorców usług, załatwiania reklamacji oraz udzielania informacji w przypadku zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

**§ 35.** 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.

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

**§ 37.** 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.

**§ 38. 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:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy;
  - 2) przedmiot reklamacji;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) zgłoszenie roszczenia o upust;
  - 5) numer i datę umowy;
  - 6) 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:
  - 1) nazwę przedsiębiorstwa;
  - 2) powołanie podstawy prawnej;
  - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
  - 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
  - 5) 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 10.**

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

**§ 39.** Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są jednostki Straży Pożarnej.

**§ 40.** 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.

**§ 41. 1.** Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Nowe Miasto Lubawskie za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z Gminą Nowe Miasto Lubawskie, 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 11. Przepisy końcowe**

**§ 42.** 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 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

**§ 43.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie odbiorcy niniejszego regulaminu.