DZIENNIK URZĘDOWY
WOJEWÓDZTWA POMORSKIEGO

Gdańsk, dnia czwartek, 28 marca 2019 r.

Poz. 1529

Elektronicznie podpisany przez:
Jacek Zbigniew Karpiński
Data: 28.03.2019 09:42:46

UCHWAŁA NR VI / 36 / 2019
RADY MIEJSKIEJ W PRABUTACH

z dnia 27 lutego 2019 r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Prabuty

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U.2018 poz. 994 z późniejszymi zmianami) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U.2018.poz 1152) Rada Miejska w Prabutach uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Prabuty stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Prabuty.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od opublikowania w Dzienniku Urzędowym Województwa Pomorskiego.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Prabutach

Włodzimierz
Jan Wiśniewski

Załącznik Nr 1 do uchwały Nr VI / 36 / 2019
Rady Miejskiej w Prabutach
z dnia 27 lutego 2019 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA I GMINY PRABUTY

Rozdział 1.
Przepisy ogólne

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Prabuty.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 328 z późn. zm.). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

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

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

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

1) zapewnić następujący minimalny poziomu świadczonych usług:

a) ciągłość i niezawodność dostawy wody do odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż 0,5 m3 na dobę i o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa,

b) dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, o parametrach nieprzekraczających wartości określonych w poniższej tabeli:

Tabela 1. Parametry nieprzekraczalnych wartości, jakości wody przeznaczonej do spozycia przez ludzi

Badana cecha	Jednostki miary	NDS*
Escherichia coli	jtk/100 ml	0
Bakterie grupy coli	jtk/100ml	0
Enterokoki	jtk/100ml	0
Zelazo	µg/1	200
Mangan	µg/1	50
Jon amonowy	mg/1	0,5
Azotyny	mg/1	0,5
Azotany	mg/1	50

Stężenie jonów wodoru pH	-	6,5-9,5
Przewodność elektryczna	µS/cm	2500
Mętność	NTU	1
	-	akceptowalna
Barwa	mgPt/1	15
	-	akceptowalna

** NDS - najwyższe dopuszczalne stężenie*

c) ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków od odbiorców usług do urządzeń kanalizacyjnych, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m3 na dobę,

d) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;

2) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,

3) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,

4) wydawać warunki techniczne niezbędne do przyłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,

5) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,

6) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,

7) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,

8) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,

9) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu na własny koszt, z tym, że przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może obciążyć odbiorcę kosztami tych napraw w przypadku, gdy uszkodzenia powstały z winy odbiorcy,

10) zapewnić budowę i rozbudowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w opracowanym przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu.

11) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,

12) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

§ 5. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

1) wstępu, na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy. Prawo wstępu mają osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia;

2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci;

3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania;

4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

Rozdział 3.
Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego pisemnego wniosku o zawarcie umowy oraz przyłączeniu jego nieruchomości do sieci.

3. Umowa, o której mowa w ust. 1, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

4. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa, o której mowa w ust. 1, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

7. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2017, poz. 683).

Rozdział 4.
Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 7. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.

2. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyny cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

3. Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z wysokości tej stawki są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

4. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, natomiast ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

5. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 6 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

6. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach - jako równą ilości ścieków określonej w umowie.

7. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

8. Postanowienia ust. 7 stosuje się odpowiednio w przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu. Wystawione w takich sytuacjach faktury zostaną skorygowane po odczytaniu wskazań wodomierza głównego, w razie stwierdzenia rozbieżności między dokonanymi ustaleniami w sposób opisany w zdaniu pierwszym, a rzeczywistą ilością pobranej wody.

9. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości ścieków odprowadzonych w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznej ilości odprowadzanych ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego.

10. Postanowienia ust. 9 stosuje się odpowiednio w przypadku braku możliwości odczytania urządzenia pomiarowego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu. Wystawione w takich sytuacjach faktury zostaną skorygowane po odczytaniu wskazań urządzenia pomiarowego, w razie stwierdzenia rozbieżności między dokonanymi ustaleniami w sposób opisany w zdaniu pierwszym, a rzeczywistą ilością odprowadzonych ścieków.

11. W budynkach wielolokalowych, w których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło umowy także z osobami korzystającymi z lokali:

1) w rozliczeniach z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o wskazania wodomierza głównego, pomniejszone o sumę wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych, które zostały udostępnione do odczytu,

2) w rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o wskazania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych.

12. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

Rozdział 5.
Warunki przyłączania do sieci

§ 8. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

1) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:

1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,

2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,

3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,

4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,

5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia.

6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

5. Warunki, o których mowa w ust. 4, określają co najmniej:

1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;

2) wskazanie czy odprowadzanie ścieków nastąpi do istniejącej studzienki, czy wymagane jest wybudowanie nowego przyłącza kanalizacji sanitarnej;

3) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;

4) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;

5) parametry techniczne przyłącza, w tym rodzaj i wielkość rur;

6) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

6. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zapewnia na własny koszt realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego.

Rozdział 6.
Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 9. 1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego,

2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),

3) wykonania przyłączenia do sieci wodociągowo – kanalizacyjnej zgodnie z warunkami, o których mowa w § 8 ust. 4 i 5 niniejszego Regulaminu.

Rozdział 7.
Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 10. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje, w ramach działań związanych z odbiorem wykonanego przyłącza, sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia lub uzgodnioną dokumentacją techniczną.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia podmiotu przyłączanego, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przystąpi do odbioru nie później niż trzy dni po dacie zgłoszenia.

3. Z dokonanego odbioru sporządza się pisemny protokół.

4. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem). Zasypania (zakrycia) podmiot przyłączany może dokonać dopiero po dokonaniu odbioru.

Rozdział 8.
Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 11. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,

2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,

3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,

4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 12. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

§ 13. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo ograniczyć dostawę wody lub odprowadzanie ścieków wyłącznie z ważnych powodów, tj. jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, przyczynami technicznymi lub gdy wynika z siły wyższej.

Rozdział 9.
Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody

§ 14. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 15. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,

2) dane umożliwiające kontakt oraz

3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

a) taryfa,

b) niniejszy regulamin,

c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,

2) informacje dotyczące:

a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,

b) procedury reklamacyjnej,

c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:

- odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
- odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 17. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny zawierać:

1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,

2) przedmiot reklamacji,

3) uzasadnienie,

4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania zgodnie z ustawą spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

4. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wymaga sporządzenia uzasadnienia.

§ 18. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji dotyczących świadczonych na ich rzecz usług, w szczególności o zakłóceniach w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w formie ustnej, pisemnej, telefonicznej bądź za pomocą poczty elektronicznej, w zależności od wskazania odbiorcy, który wystąpił z wnioskiem o udzielenie informacji.

Rozdział 10.
Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 19. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 20. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe, wraz z określeniem miejsca i daty poboru, określa pisemna informacja składana przez upoważnionego przedstawiciela Miasta i Gminy Prabuty, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Miastem i Gminą Prabuty.