

PROJEKT

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Markusy

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie:
 - 1) minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - 2) warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług,
 - 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach,
 - 4) warunki przyłączania do sieci,
 - 5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
 - 6) sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza,
 - 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków,
 - 8) standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków,
 - 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe, na terenie Gminy Markusy.

§ 2.

1. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa jest o ustawie, rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2024 roku, poz. 757).

Rozdział 2.

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

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek w szczególności:
 - 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny, w ilości co najmniej $0,2 \text{ m}^3/\text{dobę}$, o ciśnieniu minimalnym $0,2 \text{ MPa}$ i maksymalnym $0,5 \text{ MPa}$, o jakości nie przekraczającej wartości:
 - bakterie *Escherichia coli* - 0 jtk/100 ml;
 - bakterie grupy coli - 0 jtk/100 ml;
 - stężenie amoniaku - 0,50 p;
 - pH - w przedziale 6,5 - 9,5;
 - 2) odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków, w ilości minimalnej $0,2 \text{ m}^3/\text{dobę}$,
 - 3) dostarczyć odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnie zawartej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa,
 - 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnie zawartej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa,
 - 5) wydawać warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej - kanalizacyjnej,
 - 6) spełniać obowiązki informacyjne opisane w niniejszym Regulaminie,
 - 7) zapewnić prawidłową eksploatację posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 8) instalować i utrzymywać na swój koszt u odbiorcy usług wodomierz główny,
 - 9) niezwłocznie zabezpieczać miejsca awarii i usuwać ją w jak najkrótszym czasie,
 - 10) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
 - 11) dokonywać przeglądów, konserwacji, napraw i remontów posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 12) zapewnić należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczanych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli jakości i ilości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzeganie warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, które nie stanowią zagrożenia dla:
 - a) zdrowia lub życia ludzi, w tym osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
 - b) konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych,
 - c) procesu oczyszczania ścieków,
 - d) składu osadów ściekowych w sposób uniemożliwiający ich gospodarcze wykorzystanie.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4.

1. Warunkiem zawarcia umowy w przedmiocie dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest wystąpienie z wnioskiem do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. W przypadku nieruchomości zabudowanych budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z ich właścicielem lub z zarządcą, a na ich pisemny wniosek, w przypadkach wskazanych w art. 6 ust. 6 ustawy, umowa taka zawierana jest z osobą korzystającą z lokalu w takim budynku.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o dokumentach przedstawianych przez odbiorców usług w celu podpisania umowy oraz o terminie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy, a w szczególności poprzez umieszczenie tych informacji na swojej stronie internetowej oraz w siedzibie firmy w punkcie obsługi klienta.
4. W terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje wnioskodawcę o gotowości do jej zawarcia.
5. Umowa może być zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub w szczególnych przypadkach, poza tym lokalem.

Rozdział 4.

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

§ 5.

1. Podstawę do rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę 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 dostarczanej do nieruchomości oraz ilość odprowadzanych ścieków.
2. Podstawę do ustalenia ilości wody dostarczanej do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku przeciętne normy zużycia wody.

§ 6.

1. Podstawę do ustalenia ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości stanowią wskazania urządzenia pomiarowego.
2. W razie braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie z umową jako równą ilość wody pobranej wg wskazań wodomierza głównego lub określonej w umowie.

Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci

§ 7.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 winien zawierać co najmniej:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci,
 - b) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma być przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej,
 - c) ogólne informacje określające przeznaczenie i sposób wykorzystania nieruchomości lub obiektu, do którego ma zostać dostarczona woda i/lub będą odbierane ścieki,
 - d) graficzne określenie lokalizacji oraz sposobu zagospodarowania nieruchomości w postaci planu zabudowy lub szkicu sytuacyjnego wraz z określeniem usytuowania przyłącza w stosunku do innych sieci uzbrojenia terenu i obiektów,
 - e) określenie wielkości przewidywanego dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę na cele zużycia z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych,
 - f) wskazanie rodzaju odprowadzanych ścieków wraz z przewidywaną maksymalną dobową ilością i jakością, wielkością ładunku zanieczyszczeń a w przypadkach dostawców ścieków przemysłowych zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
 - g) datę i podpis podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne potwierdza pisemnie złożenie wniosku przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci określając datę jego złożenia.

§ 8.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je osobie ubiegającej się o przyłączenie nie później niż:
 - 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
 - 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust.1 odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, informując pisemnie o tym fakcie podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci oraz wskazuje przyczyny niewydania warunków przyłączenia w terminie.
3. Warunki przyłączenia do sieci wydaje się w formie pisemnej.

§ 9.

1. Warunki przyłączenia, o których mowa w § 8 określają co najmniej:
 - a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
 - b) podstawowe wytyczne do realizacji przyłącza,
 - c) lokalizację wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, wodomierza do wody bezpowrotnie zużytej,
 - d) informację o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie winien przedłożyć podmiot ubiegający o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłączenia,
 - e) załącznik graficzny przedstawiający przebieg sieci wodociągowej, do której należy dokonać przyłączenia,
 - f) okres ważności wydanych warunków.
2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed przystąpieniem do budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu sporządzony plan lub projekt przyłącza, jeżeli był on sporządzony, celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne czy uwzględnia uprzednio wydane warunki przyłączenia do sieci.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 10.

1. Możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest uzależniona od lokalizacji nieruchomości oraz parametrów technicznych sieci wodociągowej i kanalizacyjnej posiadanej przez przedsiębiorstwo takich jak:
 - a) przepustowość,
 - b) zdolność produkcyjna,
 - c) stan techniczny,
 - d) zdolność urządzeń wodociągowych do realizacji dostawy wody w wymaganej ilości, pod odpowiednim ciśnieniem i o należytej jakości,
 - e) zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.
3. Na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji o dostępie do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 11.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia.
2. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu winny być zgłaszane do odbioru przed ich zasypaniem z trzydniowym wyprzedzeniem.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych przed i po ich uruchomieniu.
4. W ramach odbioru wykonanego przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo sprawdzić wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług w celu ustalenia, czy nie ma ona połączenia z odbiornikiem wód opadowych lub roztopowych oraz czy została ona wyposażona w urządzenia wymagane dla rodzaju ścieków, który ma być odprowadzany z nieruchomości odbiorcy usług.

§ 12.

1. Po zgłoszeniu przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci lub działającego w jej imieniu przedstawiciela gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia jego termin. Termin ten nie powinien być późniejszy niż 5 dni roboczych od daty doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu zgłoszenia gotowości do odbioru.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza protokół odbioru technicznego przyłącza w ciągu 14 dni od daty dostarczenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci kompletnej dokumentacji wymaganej w warunkach przyłączenia.

§ 13.

1. Zgłoszenie odbioru przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - a) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie lub działającego w jej imieniu wykonawcy oraz adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - b) proponowany przez zgłaszającego termin odbioru,
 - c) inne warunki odbioru, np. konieczność zamknięcia sieci eksploatowanej.
2. Protokół odbioru przyłącza winien zawierać co najmniej:
 - a) dane wskazane w ust. 1 pkt 1 i 2,
 - b) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - c) rodzaj ścieków odprowadzanych przyłączem kanalizacyjnym,
 - d) dane i podpisy osób biorących udział w czynnościach odbioru.
3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza, a jego podpisanie przez strony upoważnia osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, do złożenia wniosku o zawarcie umowy wod-kan.

Rozdział 8.

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

§ 14.

1. W przypadku niedotrzymania ciągłości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz/lub odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:
 - 1) poinformować odbiorców usług o takich przypadkach, w tym wskazać o ile jest to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
 - 2) zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody w przypadkach przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformować odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
 - 3) podjąć bez zwłoki niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
 - 4) poinformować wójta Gminy Markusy, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 15.

1. W przypadkach planowanych ograniczeń w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków powodowanych koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, np. konserwacyjnych, remontowych, modernizacyjnych sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek powiadomić odbiorców usług o planowanej przerwie w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków poprzez umieszczenie informacji na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:
 - 1) najpóźniej na 5 dni przed planowanym terminem przerwy
 - jeżeli ma ona trwać krócej niż 12 godzin,
 - 2) najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem przerwy
 - jeżeli ma ona trwać dłużej niż 12 godzin.
2. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne podaje obszar, w którym wystąpią przerwy i przewidywany czas ich trwania.
3. Przerwach w świadczeniu usług spowodowanych wystąpieniem innych niż planowane okoliczności jak np. awaria sieci, potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych, wydanie decyzji przez inspekcję sanitarną, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia niezwłocznie odbiorców usług poprzez ogłoszenie na swojej stronie internetowej, a następnie, jeśli zachodzi taka potrzeba również w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

§ 16.

1. Zastępcze źródło zaopatrzenia w wodę powinno być usytuowane w rejonie, w którym występuje okresowe niedotrzymanie ciągłości świadczenia usług w zakresie zaopatrzenia w wodę przez czas trwania tej przerwy. Usytuowanie zastępczego źródła poboru wody musi się znajdować w racjonalnej dla odbiorców usług odległości od ich nieruchomości, to jest takiej, która nie będzie wiązała się ze znacznymi trudnościami w korzystaniu z zastępczego źródła zaopatrzenia w wodę.
2. Sposób zastosowania określony w ust. 1 ma zastosowanie również w przypadku, gdy jakość wody nie spełnia wymagań określonych przepisami prawa.

Rozdział 9.

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

§ 17.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić odbiorcom usług należyty poziom obsługi, a w szczególności zapewnia ono wyodrębnione stanowiska pracy do spraw obsługi klienta, a w razie potrzeby biuro obsługi klienta.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie, punkcie obsługi klienta i na swojej stronie internetowej informacje zawierające co najmniej:
 - 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz osób ubiegających się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
 - 2) dane umożliwiające kontakt z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
 - 3) sposób przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji oraz udzielania przez przedsiębiorstwo informacji,
 - 4) termin okresowych przerw i zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków w szczególności o awariach, planowanych remontach i modernizacjach, konserwacjach i pracach technicznych.

§ 18.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania informacji w zakresie:
 - 1) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - 2) zawierania umów w przedmiocie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz ich wykonywania,
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub odprowadzania ścieków,
 - 4) występujących awariach urządzeń wodociagowych i/lub kanalizacyjnych,
 - 5) zapewnienia i usytuowania zastępczych źródeł zaopatrzenia w wodę.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej udostępnia:

1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) tekst jednolity ustawy lub tekst ujednolicony wraz z aktami do niej wykonawczymi,
- b) niniejszy regulamin,
- c) wszelkie powszechnie obowiązujące bądź stanowiące uregulowania wewnętrzne przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego procedury, wymogi i standardy lub normy dotyczące świadczonych przez nie usług,
- d) aktualną taryfę,
- e) wykaz wszelkich cen i stawek pobieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne za usługi dodatkowe, inne niż zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

2) informacje dotyczące:

- a) warunków zawierania umów oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy, w tym stosowanie ogólnych warunków umów,
- b) praw konsumenta, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta,
- c) procedury reklamacji, w szczególności dotyczące terminu rozpatrzenia reklamacji oraz sposób powiadomienia o jej rozpatrzeniu,
- d) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych dotyczących:
 - zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody i/lub przyłącza kanalizacyjnego,
 - odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o takie przyłączenie.

§ 19.

1. Odbiorca usług uprawniony jest do zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez przedsiębiorstw wodociągowe i kanalizacyjne umowy zawartej z odbiorcą usług. Reklamacja taka może także dotyczyć w szczególności ilości, jakości świadczonych usług, w tym np. wysokości opłat za usługi, płatności, dostarczania faktur, naliczania odsetek.

2. Reklamacje mogą być zgłaszane w dowolnej formie (pisemnie, osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, pocztą elektroniczną, telefonicznie).

3. Zaleca się, aby reklamacja zawierała:

- 1) imię i nazwisko lub oznaczenie osoby zgłaszającej reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie reklamacji,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z osobą zgłaszającą reklamację,
- 5) podpis odbiorcy usług w przypadku reklamacji składanej pisemnie.

4. W treści reklamacji oprócz wskazania przedmiotu reklamacji oraz żądania reklamującego wskazane winny być informacje o sposobie kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację. W przypadku niepodania tej informacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odpowiada na złożoną reklamację oraz kontaktuje się z reklamującym w trakcie postępowania reklamacyjnego na adres, z którego reklamacja została złożona.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek rozpatrzyć zgłoszoną reklamację i udzielić na nią pisemnej odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty jej dostarczenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

6. W przypadku, gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie wyznaczonym w ust. 5 termin tam określony ulega przedłużeniu, o czym przedsiębiorstwo powiadamia na piśmie reklamującego bez zbędnej zwłoki, wskazując termin, w którym wniesiona reklamacja zostanie rozpatrzona. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od daty, w której reklamacja została przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dostarczona. W piśmie informującym o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyjaśnia również przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
7. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i powinna zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą reklamującego,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub ustawy,
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem stanowiska służbowego,
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą reklamującego zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 20.

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są wszystkie formacje straży pożarnej.

§ 21.

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub z instalacji z niej zasilanej dokonywany jest przez hydranty pożarowe lub inne punkty poboru uzgodnione na piśmie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 22.

1. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub z instalacji z niej zasilanej zobowiązani są do:
 - a) powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o fakcie poboru wody najszybciej jak to możliwe na tel. alarmowy 602 130 854,
 - b) podania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu: daty zdarzenia, miejsca pożaru, ilości zużytej wody pobranej z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,

- c) zgłoszenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wszelkich usterek jakie wystąpiły w hydrantach lub na sieci zasilającej w trakcie poboru wody.
2. Formacje straży pożarnej, po zakończeniu akcji gaśniczej winny przekazywać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje, o których mowa w ust. 1 pod numer telefonu 55 2394370, jak również potwierdzać je na piśmie.
 3. Formacje straży pożarnej w meldunkach codziennych przekazywanych do Stanowiska Zarządzania Kryzysowego w UG w Markusach wraz z ilością zdarzeń (pożarów) winny podawać ilość wody zużytej na cele przeciwpożarowe na terenie Gminy Markusy.

§ 23.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe na terenie Gminy Markusy, stosując ceny ustalone w taryfie. Zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe ustala umowa zawarta pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Markusy.