

UCHWAŁA NR .....  
RADY MIASTA WŁOCŁAWEK  
z dnia .....

w sprawie przekazania do zaopiniowania organowi regulacyjnemu projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Włocławek

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r., poz. 506, poz. 1309), oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437)

**uchwała się, co następuje:**

§ 1.1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Włocławek, zgodnie z załącznikiem do niniejszej uchwały.

2. Przekazuje się organowi regulacyjnemu - Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie do zaopiniowania projekt regulaminu, o którym mowa w ust. 1 zawiadamiając o tym przedsięwzięcie wodno-kanalizacyjne.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Włocławek.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XI/100/2019 Rady Miasta Włocławek z dnia 25 czerwca 2019 r. w sprawie przekazania do zaopiniowania organowi regulacyjnemu projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Włocławek.

§ 4. 1. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

2. Uchwała podlega podaniu do publicznej wiadomości poprzez ogłoszenie w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Włocławek.

Przewodniczący  
Rady Miasta

Stanisław Wawrzonkoski

DYREKTOR BIURA

*MF*  
Małgorzata Feliniak

*Projekt  
Sprawozdanie  
dot. trybunału  
regulacyjnego  
z wyjątkiem  
Ciebie zlecenie*

BEKA PRAWNY  
Anna Kaniewska  
Tr. Wł. - 186  
19.08.2019

410: 524577

## UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, rada gminy przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na podstawie regulaminów opracowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a następnie przekazuje go do zaopiniowania do organu regulacyjnego, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

W dniu 25 czerwca 2019 r. Rada Miasta Włocławek podjęła Uchwałę Nr XI/100 2019 w sprawie przekazania do zaopiniowania organowi regulacyjnemu projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Włocławek. Powyższy projekt Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie postanowieniem znak WA.RZT.070.2.167A.3.2019 zaopiniował negatywnie.

W tym stanie rzeczy opracowano zmiany w regulaminie, uwzględniające uwagi zawarte w przywołanej korespondencji.

Biorąc powyższe pod uwagę, proszę Wysoką Radę o podjęcie uchwały w przedłożonym brzmieniu.

  
PRZEWODNICZĄCY  
RADY MIASTA  
Stanisław Wawrzonkoski

**Regulaminu dostarczania wody**  
**i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Włocławek**

**Rozdział 1**

**Przepisy ogólne**

**§ 1.** Regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Włocławek.

**§ 2.** Ilekroć w 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 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.).

**Rozdział 2**

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

**§ 3. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek świadczenia następującego minimalnego poziomu usług:

- 1) zapewnienia ciągłości i niezawodności dostaw wody do nieruchomości odbiorcy w ilości wynikającej z zawartej umowy z odbiorcą usług, zgodnej z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej, o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa;
  - 2) zapewnienia jakości wody bezpiecznej dla zdrowia ludzkiego, o parametrach wymaganych dla wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, nie gorszych od określonych w rozporządzeniu wydanym przez ministra właściwego do spraw zdrowia na podstawie art. 13 ustawy, tj. winna spełniać wymagania mikrobiologiczne, fizykochemiczne, chemiczne i organoleptyczne oraz dotyczące substancji promieniotwórczych, a ponadto być wolna od wszelkich mikroorganizmów i substancji w liczbie i stężeniu stanowiącym potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody dostarczanej do odbiorcy usług.

**§ 4.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obowiązane jest zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości odbiorcy usług w ilości wynikającej z umowy z odbiorcą usług, zgodnej z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci kanalizacyjnej.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane zapewnić prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego samoistnym posiadaniu, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Odbiorca usług ma obowiązek użytkować przyłącza i instalację w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

### **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, zawartej na podstawie wniosku złożonego przez przyszłego odbiorcę usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty złożenia wniosku o zawarcie umowy.

3. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z art. 6 ust. 3 ustawy.

4. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli spełnione są warunki ujęte w ustawie, przy czym możliwość przerwania dostarczania wody do lokalu w budynku wielolokalowym jest zapewniana poprzez założenie plomby na zamkniętym zaworze odcinającym zlokalizowanym w miejscu ogólnodostępnym.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia informacje o dokumentach niezbędnych do podpisania umowy, udziela wszelkich wyjaśnień dotyczących treści projektu umowy oraz uzgadnia czas i miejsce zawarcia umowy.

6. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim.

### **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. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone rozporządzeniem wydanym przez ministra właściwego do spraw gospodarki wodnej na podstawie art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy,

o której mowa w rozdziale 3 Regulaminu, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

**§ 8.** 1. Istnieje możliwość rozliczania w odprowadzanych ściekach ilości wody bezpowrotnie zużytej pod warunkiem, że ilość wody zużytej na ten cel ustalana jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług według zasad określonych w warunkach montażu wodomierza dodatkowego, wydanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług.

2. W rozliczeniach, o których mowa w ust. 1 nie stosuje się ograniczeń terminowych.

**§ 9.** W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się zgodnie z zasadami określonymi przez ministra właściwego do spraw gospodarki wodnej w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy.

**§ 10.** 1. Okresy rozliczeniowe oraz terminy płatności obowiązujące odbiorcę usług określone są w umowie.

2. W przypadku, gdy w trakcie okresu rozliczeniowego przypada zmiana taryfy, ilość dostarczanej do nieruchomości wody lub odprowadzanych ścieków ustalana jest proporcjonalnie do okresu obowiązywania starej i nowej taryfy w okresie rozliczeniowym.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 11.** 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa w formie pisemnej do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

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

- 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: określenie jej adresu i numeru ewidencyjnego działki, lokalizacji planowanego przyłącza poprzez przedstawienie mapy sytuacyjnej, a także przeznaczenia przyłączanego obiektu;
- 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
- 7) datę i podpis wnioskodawcy.

**§ 12.** 1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia

złożenia kompletnego wniosku, o którym mowa w § 11, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci dokument stanowiący warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 określa:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 4) określa parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
- 5) informacje o rodzaju dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza;
- 6) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

**§ 13.** Informacja o braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci w terminie 30 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa kompletnego wniosku, o którym mowa w § 11, wraz z uzasadnieniem.

## **Rozdział 6**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

**§ 14.** 1. Możliwość dostępu do usług wodociągowych lub usług kanalizacyjnych uwarunkowana jest:

- 1) wydajnością źródeł wody oraz możliwościami technicznymi urządzeń w zakresie poboru i uzdatniania wody, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) technologią i wydajnością oczyszczalni ścieków, będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 3) usytuowaniem w terenie sieci wodociągowych lub sieci kanalizacyjnych, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, oraz ich zdolnością do pokrycia zapotrzebowania przyszłego odbiorcy.

2. Zakres i kierunki rozwoju przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego określa wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, o którym mowa w art. 21 ustawy.

**§ 15.** 1. Planując budowę przyłącza uwzględnić należy:

- 1) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem, z zachowaniem normatywnego spadku w kierunku przepływu;

- 2) dojazd i dostęp do studni rewizyjnej;
- 3) zakaz nasadzeń drzew oraz lokalizowania obiektów małej architektury na trasie przyłącza;
- 4) wydzielone miejsce na wodomierz w pomieszczeniu w budynku najdalej do 0,5 m od ściany zewnętrznej lub w studni wodomierzowej;
- 5) odpowiedniej klasy urządzenie ochronne (zawór antyskażeniowy) montowany za wodomierzem;
- 6) lokalizację studni rewizyjnej na terenie nieruchomości w odległości do 2 m od granicy nieruchomości;
- 7) dla przyłączy wodociągowych zastosowanie rury PE 100RC SDR 17 PN 10, dla przyłączy kanalizacyjnych rury PVC-U łączone na uszczelkę, min. klasy N o sztywności obwodowej SN4,

przy czym dopuszcza się możliwość zastosowania innych rozwiązań od wyżej wskazanych po uprzednim uzgodnieniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

2. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest uprzednie uzyskanie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie wszelkich pozwoleń, uzgodnień i opinii, o ile obowiązek ich posiadania wynika z przepisów prawa.

3. Przed przystąpieniem do robót podmiot ubiegający się o przyłączenie winien również, po uprzednim złożeniu wniosku, uzyskać pisemną zgodę przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na wykonanie przyłącza.

4. Do wniosku w sprawie zgody na wykonanie przyłącza podmiot ubiegający się o przyłączenie dołącza oświadczenie o uzyskaniu wszelkich pozwoleń, uzgodnień i opinii, których obowiązek posiadania wynika z przepisów prawa.

5. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzyskiwany jest po potwierdzeniu protokołem odbioru prawidłowości wykonania robót budowlanych, w tym w zakresie zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia, a następnie po dokonaniu przez służby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego włączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, zamontowaniu wodomierza głównego oraz po podpisaniu umowy, o której mowa w rozdziale 3 Regulaminu.

6. Szczegółowa informacja w sprawie zasad i trybu uzyskiwania dostępu do usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, w tym formularze do pobrania przez ubiegającego się o przyłączenie do sieci, umieszczona jest na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

## **Rozdział 7**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

**§ 16.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zakryciem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać geodezyjną inwentaryzację powykonawczą, o ile obowiązek ten z uwagi na usytuowanie włączenia do sieci, wynika z przepisów prawa.

§ 17. 1. Odbioru robót dokonuje komisja w składzie:

- 1) inwestor (podmiot przyłączający nieruchomość do sieci);
- 2) przedstawiciel wykonawcy robót;
- 3) przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Na okoliczność odbioru sporządzany jest protokół zawierający:

- 1) lokalizację przyłącza;
- 2) dane techniczne, w tym parametry przedmiotu odbioru oraz wodomierza;
- 3) datę wykonania przyłącza;
- 4) datę montażu wodomierza i jego wskazanie początkowe;
- 5) ocenę jakości wykonanych robót;
- 6) przyczynę odmowy przyjęcia wykonanych robót lub termin usunięcia usterek, o ile występują;
- 7) okres udzielonej przez wykonawcę gwarancji;
- 8) datę sporządzenia protokołu odbioru;
- 9) podpisy członków komisji odbiorowej.

3. Załącznikami do protokołu są:

- 1) geodezyjna inwentaryzacja powykonawcza, jeżeli obowiązek jej sporządzenia wynika z przepisu prawa;
- 2) w przypadku braku geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej, załącznikiem do protokołu jest plan sytuacyjny na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego;
- 3) wynik bakteriologicznego badania wody (dla przyłącza wodociągowego);
- 4) próba szczelności odpowiednio do rodzaju przyłącza;
- 5) atesty na użyte materiały;
- 6) protokół odbioru odbudowy pasa drogowego przez zarządcę drogi.



4. Jeden egzemplarz protokołu wraz z załącznikami otrzymuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

## **Rozdział 8**

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

§ 18. 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) prowadzić niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 4) zapewnić wywóz ścieków pojazdami specjalistycznymi.

§ 19. 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 może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w okolicznościach i trybie wskazanych w art. 8 ustawy.

## **Rozdział 9**

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

§ 20. 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, 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, a także o możliwości i trybie składania reklamacji.

§ 21. 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;
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

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

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

- 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 zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 23. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) numer i datę umowy o realizację usług, których dotyczy reklamacja;
- 3) przedmiot reklamacji;
- 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 5) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację;
- 6) w przypadku formy pisemnej, podpis osoby składającej reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia, 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.

## **Rozdział 10**

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

§ 24. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z hydrantów przeciwpożarowych zamontowanych na sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

2. Obowiązki związane z utrzymaniem ich sprawności określa porozumienie zawarte pomiędzy właściwą terytorialnie komendą Państwowej Straży Pożarnej a przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 25. Pobór wody z hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe każdorazowo należy uzgodnić z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym z wyprzedzeniem 3-dniowym.

§ 26. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz ze wskazaniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez właściwego Komendanta Straży Pożarnej, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a Gminą Miasto Włocławek.