

UCHWAŁA Nr XXXVI/278/2018

Rady Gminy Unisław

z dnia 28 sierpnia 2018 r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków i przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 1152), w zw. z art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r., poz. 2180) uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Przyjęty projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków podlega przekazaniu do organu regulacyjnego, którym jest właściwy miejscowo Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, celem zaopiniowania.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Unisław.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.


PRZEWODNICZĄCY
Rady Gminy
Jarosław Szczeciak

Uzasadnienie do Uchwały nr XXXVI/278/18 Rady Gminy Unisław z dnia 28 sierpnia 2018 r.

Zgodnie z art. 19 ust 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków rada gminy, na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne. Zgodnie z art. 27a ww. ustawy organem regulacyjnym jest dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały zawiera wymagane ustawa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.


PRZEWODNISZĄCY
Rady Gminy
Jarosław Szczeciak

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY UNISŁAW

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§1.

1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Unisław.
2. Ilekroć w Regulaminie niniejszym używa się określenia „ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018r. poz. 1152, j. ze zm.).
3. Ilekroć w Regulaminie używa się określenia „przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne”, należy przez to rozumieć „Gminę Unisław”, która jako jedyna świadczy na terenie gminy usługi polegające na zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków.

Rozdział II

Minimalny poziom usług świadczonych przez Gminę Unisław/ przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne

§2.

1. W ramach świadczenia usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków Gmina Unisław zapewnia:
 - 1) dostarczanie wody:
 - a) o jakości spełniającej wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne oraz organoleptyczne określone w przepisach o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, oraz
 - b) o ciśnieniu zapewniającym ciągłość dostaw wody, zgodnym z normami określonymi w przepisach w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
 - 2) ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków.
2. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych regulują odrębne przepisy.
3. Minimalną i maksymalną ilość dostarczanej wody i odprowadzonych ścieków strony mogą określić w umowie.

§3.

1. Gmina prowadzi bieżący monitoring jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawnych.
2. Gmina na bieżąco informuje odbiorców o jakości wody umieszczając informacje na swojej stronie internetowej.

§4.

Gmina dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając ciągłą zdolność produkcyjną urządzeń wodociągowych, kanalizacyjnych i pomiarowych, w szczególności:

- 1) dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw przyłączy będących w jego posiadaniu lub utrzymaniu, z wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług,
- 2) instaluje i utrzymuje u odbiorcy usług na swój koszt wodomierz główny,
- 3) kontroluje, czy jakość odprowadzanych ścieków spełnia wymogi określone przepisami prawa,
- 4) zapewnia prawidłową eksploatację posiadanej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz odpowiada za stan techniczny urządzeń doprowadzających wodę i odbierających ścieki, które stanowią jego własność.

§5.

1. Zawór za wodomierzem głównym jest miejscem, w którym kończy się odpowiedzialność Gminy z tytułu ilości i jakości dostarczonej wody.
2. Miejscem odbioru ścieków i miejscem, od którego przedsiębiorstwo odpowiada za stan techniczny sieci kanalizacyjnej jest pierwsza studzienka rewizyjna licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku granica nieruchomości gruntowej.

§6.

Odbiorca jest zobowiązany do korzystania z usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy, niniejszym regulaminem i umową, w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 3) poinformowania gminy o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalenia opłat za odprowadzanie ścieków,
- 4) korzystania z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci,
- 5) zapewnienia niezawodnego działania wodomierzy dodatkowych stosowanych do rozliczeń i urządzeń pomiarowych, będących w jego posiadaniu,
- 6) zapewnienia prawidłowego utrzymania i zabezpieczenia studzienki oraz pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz główny i urządzenia pomiarowe w celu uniknięcia kradzieży, uszkodzeń mechanicznych lub skutków niskich temperatur,
- 7) zgłaszania wszelkich awarii sieci i przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych zaistniałych na terenie jego nieruchomości,
- 8) nabycia, zainstalowania, utrzymywania i zapewnienia niezawodnego działania wodomierzy dodatkowych oraz wodomierzy w lokalach w budynkach wielolokalowych,
- 9) niezwłocznego powiadomienia gminy o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb,
- 10) powiadomienia gminy o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci;
- 11) niezwłocznego powiadomienia gminy o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;
- 12) uzgadniania z gminą spraw nasadzeń drzew lub krzewów oraz zabudowy w pasie sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 13) powiadomienia gminy o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianie użytkownika lokalu;

14) terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§7.

Odbiorca usług powinien racjonalnie gospodarować wodą.

Rozdział III

Warunki I tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§8.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między gminą a odbiorcą usług.
2. Treść umowy nie może ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów ustawy, z przepisów wykonawczych do ustawy oraz postanowień Regulaminu.

§9.

1. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa o której mowa w § 8, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.
2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wypowiedzieć umowę, o której mowa w ust. 1, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych lokali, w terminie określonym w umowie.

§10.

W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przemysłowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uwzględnia postanowienia wynikające z obowiązujących przepisów, określających sposób realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunki wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§11.

1. Strony ustalają w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób jej uiszczenia.
2. Wniesienie przez Usługobiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania naliczonej należności. W razie uwzględnienia reklamacji ewentualna nadpłata podlega na życzenie Usługobiorcy zwrotowi lub zostaje zaliczona na poczet przyszłych należności.

Rozdział IV

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

§12.

Rozliczanie należności prowadzone jest na podstawie ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków oraz cen i stawek opłat określonych w taryfie.

§13.

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego na przyłączy.
2. W przypadku braku wodomierza głównego, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody dla poszczególnych grup odbiorców usług, na podstawie odrębnych przepisów.
3. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.
4. W budynku, w którym prowadzone są rozliczenia lokali, ilość pobranej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy zainstalowanych w lokalu.
5. Należnością wynikającą z różnicy wskazań pomiędzy odczytem na wodomierzu głównym, a sumą odczytanych wodomierzy w lokalach obciąża się właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego.
6. Właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych jest obowiązany do rozliczenia kosztów dostarczenia wody i odprowadzenia ścieków z osobami korzystającymi z lokali w budynku.

§14.

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody oraz ilości wody pobranej przez odbiorcę z innych źródeł z uwzględnieniem ilości wody zużytej bezzwrotnie.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na instalacji wewnętrznej, za wodomierzem głównym, na koszt odbiorcy usług.
4. Wodomierze ogrodowe podlegają rozliczeniu wyłącznie w sezonie wegetacji roślin tj. od 15 kwietnia do 15 października.
5. Jeżeli od prowadzącym ścieki jest zakład produkcyjny nie posiadający urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków ustala się z uwzględnieniem udokumentowanej ilości bezpowrotnie zużytej wody do celów produkcyjnych i technologicznych.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§15.

1. Osoba ubiegająca się o podłączenie do sieci ponosi koszty budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, lub zapewnia pomieszczenie przewidziane do lokalizacji wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego.
2. Nabycie, zainstalowanie i utrzymanie wodomierza głównego należy do obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania urządzenia pomiarowego ponosi odbiorca usług.
4. Wodomierze dodatkowe (poza wodomierzem głównym) są częścią instalacji wewnętrznej i ich montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża użytkownika instalacji.

§16.

1. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej występuje osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci.
2. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:
 - a) oznaczenie wnioskodawcy,
 - b) określenie lokalizacji inwestycji, charakterystyki zużycia wody, rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości od prowadzanych ścieków,
 - c) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda,
 - d) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków.
3. Do wniosku, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza :
 - a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jej statusu prawnego;
 - b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§17.

1. Jeżeli są spełnione warunki umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo w ciągu 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku, o którym mowa w § 16, wydaje wnioskodawcy szczegółowe warunki techniczne przyłączenia do sieci.
2. Przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne powinno zostać wykonane zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia, uzgodnionym projektem technicznym i innymi przepisami.
3. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo w ciągu 21 dni od otrzymania wniosku, informuje o tym wnioskodawcę, wskazując powody, które uniemożliwiają przyłączenie.

§ 18.

Odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić pisemnie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o terminie przystąpienia do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.

§19.

Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zamontowaniu wodomierza głównego - w przypadku usługi dostawy wody, oraz zawarciu umowy z odbiorcą usług.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych oraz sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§20.

1. Gmina Unisław zapewnia budowę i rozbudowę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, ustalonych w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz

miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. W przypadkach, gdy zamierzenia inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plan inwestycyjny przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, mogą oni wybudować na własny koszt urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług, na warunkach określonych w porozumieniu zawartym z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym..

§21.

Na pisemny wniosek odbiorcy usług przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane w terminie do 30 dni:

- 1) wydać opinię albo warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) uzgodnić przedłożoną dokumentację techniczną bądź wydać do niej opinię.

§22.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót z wydanymi przez przedsiębiorstwo warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, uzgodnionym projektem technicznym i innymi przepisami.
2. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego spisane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron .
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia.

§ 23.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować wszelkie prace związane z wykonywaniem przyłączy, sieci oraz urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, pod względem zgodności ich realizacji z wydanymi szczegółowymi warunkami technicznymi przyłączenia i dokumentacją techniczną uzgodnioną przez przedsiębiorstwo; w tym celu ma prawo wstępu na plac budowy, zgłaszania inwestorowi lub wykonawcy zastrzeżeń oraz żądania usunięcia stwierdzonych wad pod rygorem nieodebrania sieci lub przyłącza,
- 2) uczestniczyć na koszt inwestora w odbiorach końcowych w/w prac oraz egzekwować usunięcie stwierdzonych w trakcie odbiorów końcowych niezgodności wykonanych urządzeń i przyłączy z dokumentacją techniczną.

Rozdział VII

Postępowanie w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§24.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.

§25.

1. O planowanych przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków należy powiadomić odbiorców usług najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem robót.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zastępcze punkty poboru wody i informuje równocześnie odbiorców usług o ich lokalizacji i możliwości korzystania.

§26.

1. Dopuszcza się możliwość ograniczenia w dostawach wody:
 - a) w przypadku braku wody na ujęciu;
 - b) w celu zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
 - c) na podstawie decyzji wydanej przez Państwową Inspekcję Sanitarną.
2. W sytuacjach opisanych w ust. 1 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wprowadza ograniczenia w konsumpcji wody, w granicach możliwości dystrybucji, po uprzednim zawiadomieniu odbiorców usług.

§27.

1. Dopuszcza się wstrzymanie zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, w następujących przypadkach:
 - a) zaistnienia awarii i konieczność jej usunięcia,
 - b) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związanego z funkcjonowaniem sieci,
 - c) działania siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług.
2. wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie informuje odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy.

Rozdział VIII

Reklamacje

§28.

1. Odbiorcy usług mogą składać reklamacje, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, pisemnie na jego adres lub wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne adres e-mailowy, bądź pod numer telefonu uwidoczniiony na fakturach.

§29.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
2. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia.

§30.

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków inaczej, obowiązują następujące wymagania w zakresie udzielania informacji odbiorcom, dotyczących zakłóceń w świadczeniu usług oraz odpowiedzi na złożone skargi i zażalenia dotyczące wykonania usług i rozliczeń za usługi:

- 1) Udzielenie informacji na żądanie odbiorców następuje w ciągu :
 - a) 8 godzin - informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków,
 - b) 7 dni - informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków,
- 2) Udzielenie odpowiedzi na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców następuje w ciągu:
 - a) 8 godzin - informacji lub odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia,
 - b) 14 dni - odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na interwencje i skargi złożone przez telefon, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - c) 30 dni - odpowiedzi pisemnych na interwencje, skargi i zażalenia odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

Rozdział IX

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§31

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej, będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Uprawnienia do poboru wody na cele przeciwpożarowe z hydrantów, o których mowa w ust.1 posiadają jednostki Straży Pożarnej biorące udział w akcji gaszenia pożaru.
3. Warunki techniczne, jakie powinny spełniać sieci wodociągowe będące źródłem wody dla sieci i urządzeń przeznaczonych do celów przeciwpożarowych, określa rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 lipca 2009 r. w sprawie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych (Dz. U. z 2009 r., Nr 124, poz. 1030).

Rozdział X

Postanowienia końcowe

§32.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia regulaminu na żądanie odbiorcy usług oraz do umieszczenia regulaminu na stronie internetowej przedsiębiorstwa.