

UCHWAŁA NR XLVIII/358/2021
RADY MIEJSKIEJ W KĘTRZYNIE

z dnia 30 grudnia 2021 r.

**w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Miejskiej Kętrzyn**

Na podstawie art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028.) w związku z art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372, 1834.), Rada Miejska w Kętrzynie uchwala, co następuje:

§ 1

Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kętrzyn” - stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Kętrzyn.

§ 3

Traci moc uchwała Nr XI/79/2019 Rady Miejskiej w Kętrzynie dnia 30 maja 2019 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kętrzyn (Dziennik Urzędowy Województwa Warmińsko-Mazurskiego z 2019 r. poz. 3301).

§ 4

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

Przewodniczący

Rady Miejskie w Kętrzynie

(-) Dariusz Marek Duczek

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY MIEJSKIEJ KĘTRZYN

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1.

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Miejskiej Kętrzyn.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.
3. Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o „Ustawie” rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (z późn. zm).
4. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawa wyższego rzędu, w szczególności Ustawa.

Rozdział 2

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

§ 2.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody zobowiązane jest zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do dostarczenia odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,15 metra sześciennego na mieszkańca na dobę i nie mniejszej niż 54,75 metra sześciennego na mieszkańca na rok oraz pod ciśnieniem dyspozycyjnym od 0,05 MPa do 0,6 MPa, mierzonego na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym
2. Dostarczana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne woda przeznaczona do spożycia przez ludzi musi spełniać jakościowe wymagania i nie przekraczać wymienionych wartości w zakresie parametrów mikrobiologicznych: bakterii *Escherichia coli* 0 mikroorganizmów/100ml; bakterii grupy coli 0 mikroorganizmów/100ml; ogólna liczba mikroorganizmów w temperaturze 22°C: bez nieprawidłowych zmian; oraz parametrów organoleptycznych i fizykochemicznych: barwa akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian; mętność akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian, zalecany zakres wartości do 1,0 NTU (nefelometryczna jednostka mętności); smak akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian; zapach akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian; stężenie jonów wodoru (odczyn pH) 6,5-9,5; przewodność elektryczna oznaczana w temp. 25°C: 2500 µS/cm; jon amonu 0,50 mg/l; żelazo 200 µg/l; mangan 50 µg/l; twardość 60-500 mg/l; oraz pozostałe wymagania określone w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy. Punktem, w którym woda musi spełniać wymagania, o których mowa powyżej, jest punkt czerpalny, który został zlokalizowany najbliżej przed wodomierzem głównym lub przyłączem wodociągowym.

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie odbioru ścieków zobowiązane jest zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do przyjęcia od odbiorcy usług ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,15 metra sześciennego na mieszkańca na dobę i nie mniejszej niż 54,75 metra sześciennego na mieszkańca na rok.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek odebrać do urządzeń kanalizacyjnych ścieki bytowe i przemysłowe jeżeli spełniają jakościowe wymagania i nie przekraczają wymienionych wartości w zakresie parametrów: temperatura nie przekracza 35°C; stężenie jonów wodoru (odczyn pH) 6,5-9,5; zawiesiny ogólne 500 mg/l; chemiczne zapotrzebowanie tlenu 700 mgO₂/l; pięciodobowe biologiczne zapotrzebowanie tlenu 400 mgO₂/l; azot ogólny 60 mg/l; fosfor ogólny 15 mg/l; węglowodory ropopochodne 15 mg/l; nie stanowią zagrożenia dla: bezpieczeństwa i zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne, stanu konstrukcji budowlanych i prawidłowego działania tych urządzeń, oczyszczalni ścieków oraz nie zawierają odpadów, substancji i ścieków o których mowa w art. 9 Ustawy. Punktem, w którym ścieki muszą spełniać wymagania, o których mowa powyżej, jest pierwsza studzienka licząc od strony budynku lub punkt włączenia przyłącza kanalizacyjnego do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 4.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) wydawać warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z uwzględnieniem obowiązujących przepisów i warunkujące prawidłowe funkcjonowanie urządzeń będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 3) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu.

§ 5.

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci.

§ 6.

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) umożliwić realizację uprawnień, o których mowa w art. 7 Ustawy, osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
- 2) niezwłocznie zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb,
- 3) zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także informacje o zmianie przeznaczenia i sposobu wykorzystywania nieruchomości lub obiektu,
- 4) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie ochronnym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 5) zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.

§ 7.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) korzystania z zastępczego punktu poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział 3. Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8.

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. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych po spełnieniu warunków określonych w art. 6 Ustawy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających zawarcie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy.

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

§ 9.

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 w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy.
3. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
4. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
5. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci

§ 10.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
 - 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;

- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
 - 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
 - 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
 - 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu;
 - 7) w przypadku wystąpienia z wnioskiem przez pełnomocnika w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie - pisemne upoważnienie mocodawcy dla pełnomocnika.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 powyżej może zawierać także:
- 1) numer telefonu wnioskodawcy,
 - 2) adres poczty elektronicznej,
 - 3) wskazanie szczególnych wymagań wnioskodawcy w zakresie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
4. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera wszystkich informacji, o których mowa w ustawie i Regulaminie, przedsiębiorstwo informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie uzupełnienia wniosku.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu rozpoznania wniosku, o którym mowa w ust. 1 i wydaje bądź odmawia wydania warunków przyłączenia, w terminach określonych w Ustawie.
6. Warunki, o których mowa w § 4 ust. 1 określają co najmniej:
- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
 - 2) wymagania i parametry wynikające z możliwości technicznych prowadzenia usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków, oraz obowiązujących norm i przepisów techniczno-budowlanych,
 - 3) okres ważności wydanych warunków przyłączenia,
7. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem w terminie określonym w Ustawie. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.
8. Podział nieruchomości, która ma być przyłączana do sieci, powoduje nieważność wydanych warunków przyłączenia.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11.

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniony od posiadania urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach określa się na podstawie aktualnych technicznych i technologicznych możliwości przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz w oparciu o wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy oraz regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 12.

Przyłączenie nieruchomości do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych musi spełniać następujące minimalne standardy techniczne:

1. przyłączenia wodociągowe do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego należy projektować i wykonywać z atestowanych rur przeznaczonych do wody pitnej o odpowiedniej wytrzymałości, średnicy i przepustowości niezbędnej do zapewnienia co najmniej minimalnego poziomu świadczenia usług, łączyć z siecią za pośrednictwem opasek zaciskowych z zaworem lub za pośrednictwem trójnika z zasuwą odcinającą, prowadzić najkrótszą i bezkolizyjną trasą przebiegającą w miarę możliwości w pasach zieleni na skraju ciągów komunikacyjnych,
2. przyłączenia kanalizacyjne do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego projektować i wykonywać z atestowanych rur przeznaczonych do odprowadzania ścieków o właściwej dla miejsca ich posadowienia wytrzymałości, średnicy i przepustowości gwarantującej co najmniej spełnienie warunków minimalnego poziomu świadczenia usług, włączając do istniejącej, a w przypadku jej braku do wybudowanej na sieci rozdzielczej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego studni rewizyjnej z zastosowaniem szczelnych tulei przejściowych, prowadząc najkrótszą i bezkolizyjną trasą,
3. przyłączenia lokalizować na głębokości uwzględniającej strefę przemarzania gruntu, jest to minimum: $1,7 \pm 0,1$ m.p.p.t. dla przyłączy wodociągowych i $1,3 \pm 0,1$ m.p.p.t. dla przyłączy kanalizacyjnych, zachowując właściwe dla ich rodzaju i prawidłowej eksploatacji spadki, zapewniając dojazd oraz dostęp do studni kanalizacyjnych, zasuw i zaworów wodociągowych,
4. w przypadku gdy istniejące, przebudowane lub zmodernizowane urządzenia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego nie mogą spełnić warunków minimalnego poziomu świadczenia usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wyrazić warunkową zgodę na przyłączenie nieruchomości do miejskich sieci wodociągowo-kanalizacyjnych wyłącznie pod warunkiem zastosowania przez odbiorcę usług w instalacjach będących w jego posiadaniu urządzeń technicznych takich jak np.: pompownie wody podnoszące ciśnienie wody, przepompownie lub tłocznie ścieków, urządzenia przeciwwzalewowe lub urządzenia do podczyszczania ścieków z zastrzeżeniem, że działanie tych urządzeń nie może negatywnie oddziaływać na urządzenia wodociągowo-kanalizacyjne przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego
5. teren znajdujący się ponad podziemnymi urządzeniami wodociągowymi jest terenem o ograniczonym użytkowaniu. Odbiorca usług zobowiązany jest w terenie ochronnym o szerokości określonej wg wzoru: głębokość posadowienia urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych plus 0,5 m, nie dokonywać trwałych nasadzeń i lokalizować obiektów budowlanych. Minimalna szerokość terenu ochronnego wynosi 2,5 metra; możliwość zagospodarowania terenu ochronnego określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w warunkach technicznych przyłączenia,
6. miejsce włączenia do urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz szczegółowe techniczne uwarunkowania przyłączenia do miejskiej sieci wodociągowo-kanalizacyjnej określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w warunkach technicznych przyłączenia.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 13.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia.
2. Odbiór elementów robót ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
3. Podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację geodezyjną zgodnie z odrębnymi przepisami.
4. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy na dostarczanie wody i/lub odbiór ścieków następuje montaż wodomierza głównego.

5. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
- 3) zgodność wnioskowanego celu zużycia wody i/lub odbioru ścieków,
- 4) skład komisji dokonującej odbioru,
- 5) adres nieruchomości i/lub numer ewidencyjny działki, którą przyłączono do sieci,
- 6) podpisy członków komisji.

Rozdział 8.

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

§ 14.

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 w sposób zwyczajowo przyjęty, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczego punktu poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty o lokalizacji takiego punktu,
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) zawiadomić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty o przerwach w świadczeniu usług wynikających z konieczności przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci oraz o przewidywanym obniżeniu jakości wody - co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

§ 15.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych 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

§ 16.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno zapewnić odbiorcom usług należyty poziom usługi, szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§ 17.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na żądanie odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 18.

1. Odbiorca usług może złożyć reklamację na usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy usług,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

- d) numer i datę umowy, jeżeli dotyczy,
 - e) podpis odbiorcy usług.
3. Zgłoszona reklamacja wymaga potwierdzenia jej przyjęcia.
 4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego, obowiązany jest on udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - a) nazwę przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - b) powołanie podstawy prawnej, o ile dotyczy,
 - c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,
 - d) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
 6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
 7. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji jakości wody potwierdzonej badaniem, odbiorca reklamujący jakość dostarczonej wody może zostać obciążony kosztami tego badania.
 8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - 1) niniejszy Regulamin,
 - 2) wzory wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - 3) wzór wniosku o warunki przyłączenia do sieci.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 19.

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są jednostki zawodowej i ochotniczej straży pożarnej.
2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem.
3. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa
4. wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu i ilości poboru wody.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Miejską Kętrzyn za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe.
6. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne.

Przewodniczący

Rady Miejskie w Kętrzynie

(-) Dariusz Marek Duczek