

**Uchwała Nr/...../2021
Rady Gminy Stare Babice**

z dnia 2021 r.

**w sprawie przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania
ścieków do organu regulacyjnego**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.) Rada Gminy uchwala, co następuje:

§ 1. 1. Przekazuje organowi regulacyjnemu do zaopiniowania projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Stare Babice w brzmieniu załącznika do niniejszej uchwały.

2. Zawiadamia Gminne Przedsiębiorstwo Komunalne „Eko-Babice” Sp. z o.o. o przekazaniu organowi regulacyjnemu projektu regulaminu, o którym mowa w ust. 1.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza Wójtowi Gminy.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Uzasadnienie
do uchwały w sprawie przekazania projektu regulaminu dostarczania wody
i odprowadzenia ścieków do organu regulacyjnego

Zgodnie z art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy – Prawo budowlane oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 471) Gminne Przedsiębiorstwo Komunalne „Eko-Babice” Sp. z o.o. przedłożyło projekt nowego regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stare Babice. Art. 19 ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) wskazuje, że 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.

Aktualnie na terenie gminy Stare Babice obowiązuje regulamin zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w gminie Stare Babice zatwierdzony w dniu 28 lutego 2019 r. Uchwałą Nr VI/41/2019 (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2019 r., poz. 3298).

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW (zwany dalej „Regulaminem”)

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki Gminnego Przedsiębiorstwa Komunalnego „EKO-BABICE” sp. z o.o. w Starych Babicach (dalej „przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne”) oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Stare Babice.

§ 2.

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028).
2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym ustawa.

Rozdział 2.

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

§ 3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest zobowiązane:

- 1) dostarczyć odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę o parametrach jakościowych zgodnych z obowiązującymi przepisami.
- 2) zapewnić dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;
- 3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 4) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych gwarantującą odprowadzanie ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,15 m³ na dobę o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami;
- 5) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4.

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

§ 5.

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
2. W przypadku, gdy osoba korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, składa przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości.
3. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.

§ 6.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wzór wniosku o zawarcie umowy w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej.
2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa w szczególności dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz oznaczenie usług i wskazanie nieruchomości.
3. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa zawierana jest z ich właścicielem lub z zarządcą.
4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę, o której mowa powyżej, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w ustawie.
5. Do wniosku o zawarcie umowy należy dołączyć schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 7.

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

§ 8.

1. W przypadku, gdy przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z ogólnych warunków umów, wówczas wraz z projektem umowy przedkłada przyszłemu odbiorcy ogólne warunki umów.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy, wzory umów oraz ogólne warunki umów, o ile się takimi warunkami posługuje.

Rozdział 4.

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

§ 9.

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.



2. Podstawą ustalenia ilości dostarczonej wody lub odprowadzanych ścieków, zgodnie z art. 27 ustawy, stanowią odpowiednio: wodomierz główny, pozostałe wodomierze oraz urządzenia pomiarowe, w oparciu o które prowadzone jest rozliczenie, przeciętne normy zużycia określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy lub na podstawie umowy określonej w § 4 ust. 1 Regulaminu. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę lub zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy.

§ 10.

Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie

§ 11.

Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 12.

1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w art. 19a ustawy, na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.
2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza elementami, o których mowa w art. 19a ust.4 ustawy, może zawierać:
 - 1) numer telefonu,
 - 2) adres poczty elektronicznej,
 - 3) numer księgi wieczystej,
 - 4) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
 - 6) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej.
4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania w terminach określonych w ustawie. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może poinformować o możliwości rozbudowy sieci w celu przyłączenia nieruchomości.

§ 13.

Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 12, powinny zawierać co najmniej:

- 1) zakres dokumentacji technicznej;



- 2) wskazanie miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) wskazanie parametrów technicznych przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) wskazywanie miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia do pomiaru ilości ścieków;
- 5) wskazanie sposobu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

§ 14.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie nieruchomości do sieci warunki przyłączenia do sieci w terminach przewidzianych w ustawie.
2. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne tracą ważność w terminie przewidzianym w ustawie.

§ 15.

Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym lub przyłączem kanalizacyjnym.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 16.

1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń, do których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne posiada tytuł prawny, ich usytuowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości, z zastrzeżeniem zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla uprzednio podłączonych odbiorców.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, gdy spełnione są następujące warunki techniczne:
 - 1) parametry techniczne posiadanych urządzeń wodociągowych, w szczególności przepustowość i ciśnienie panujące w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług dostarczania wody w wymaganej ilości, i pod odpowiednim ciśnieniem, przy zachowaniu warunków dostarczania wody, ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości;
 - 2) parametry techniczne posiadanych urządzeń kanalizacyjnych, w szczególności przepustowość w miejscu planowanego przyłączenia nieruchomości oraz technologia oczyszczania ścieków, są odpowiednie do zapewnienia przyszłemu odbiorcy usług odprowadzania ścieków w wymaganej ilości, przy zachowaniu warunków odprowadzania ścieków ustalonych dla przyłączonych już nieruchomości.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmawia wydania warunków przyłączenia do sieci w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1 i 2. Informacja o braku możliwości wydania warunków przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminach przewidzianych w ustawie.
4. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych lub kanalizacyjnych należy wykonać przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego warunkami przyłączenia do sieci.

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

§ 17.

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonywane jest w oparciu o warunki przyłączenia. Budowa przyłączy kończy się podpisaniem protokołu z zakończenia robót.
3. W ramach odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót budowlano-montażowych z warunkami przyłączenia do sieci oraz sztuką budowlaną.
4. Wykonane przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne podlega kontroli przez wyznaczonych przedstawicieli przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego po zakończeniu robót, a przed zasypaniem przyłącza.
5. Zakres kontroli przed zasypaniem przyłącza obejmuje w szczególności:
 - 1) zgodność użytych materiałów z certyfikatami i deklaracjami zgodności z polskimi normami i aprobatami technicznymi;
 - 2) sposób włączenia przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
 - 3) sprawdzenie podsypki i obsypki rur dla przyłącza wodociągowego i dla przyłącza kanalizacyjnego na całej długości;
 - 4) sprawdzenie szczelności przyłącza wodociągowego na ciśnienie w sieci;
 - 5) sprawdzenie odłączenia szamba w przypadku budowy przyłącza kanalizacyjnego;
 - 6) sprawdzenie wykonania podejścia pod montaż wodomierza;
 - 7) sprawdzenie sposobu połączenia własnego ujęcia wody z instalacją wewnętrzną odbiorcy usług;
 - 8) sprawdzenie szczelności przyłącza kanalizacyjnego;
 - 9) sprawdzenie szczelności studni wodomierzowych i kanalizacyjnych.
6. Zakres kontroli po zasypaniu przyłącza może obejmować teleinspekcję przewodu kanalizacyjnego.
7. Po zakończeniu robót przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego sporządza protokół z zakończenia robót.
8. Protokół z zakończenia robót powinien zawierać w szczególności:
 - 1) adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) inwestora;
 - 3) adres zamieszkania (adres siedziby) inwestora;
 - 4) datę zakończenia robót;
 - 5) dane techniczne przyłącza w tym rodzaj i typ włączenia.
 - 6) podpisy członków komisji w składzie - przedstawiciele: inwestora, użytkownika, wykonawcy, przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
9. Podpisany przez wszystkich członków komisji protokół z zakończenia robót stanowi podstawę do złożenia wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
10. Po dokonaniu odbioru przyłącza nieruchomość uważa się za przyłączoną do sieci.

Rozdział 8.

Obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 18.

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci wodociągowej;
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 3) niezwłocznego informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o eksploatacji własnego ujęcia wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
- 4) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie na warunkach określonych w pisemnej umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 5) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

§ 19.

Odbiorca usług winien zabezpieczać wodomierz główny oraz pozostałe wodomierze przed dostępem osób nieupoważnionych oraz uszkodzeniem lub utratą funkcji metrologicznych, w szczególności poprzez utrzymanie pomieszczenia lub studzienki wodomierzowej, gdzie zainstalowany jest wodomierz w należyтым stanie i czystości z zagwarantowanym bezpośrednim dostępem do niego i możliwością swobodnej jego wymiany oraz zabezpieczanie pomieszczenia lub studzienki przed napływem wody opadowej i gruntowej oraz przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.

§ 20.

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o:

- 1) wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, pozostałych wodomierzy oraz urządzeń pomiarowych, w tym o zerwaniu lub uszkodzeniu plomby;
- 2) wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 3) awariach przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych.

§ 21.

Odbiorca usług jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 22.

Odbiorca usług zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika nieruchomości.

A
10

Rozdział 9.

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

§ 23.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje niezwłocznie odbiorców usług o:
 - 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odbierze ścieków;
 - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia zastępczy punkt poboru wody i wskazując jego lokalizację informuje odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.

§ 24.

W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje niezwłocznie odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

Rozdział 10.

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

§ 25.

Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne w szczególności udostępnia w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie Gminy Stare Babice;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;

§ 26.

Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego wszelkich informacji dotyczących:

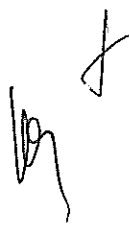
- 1) prawidłowego sposobu wykonywania umowy przez odbiorcę usług;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 4) planowanych przerw w świadczeniu usług;
- 5) procedur przyłączania nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

§ 27.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci.

§ 28.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne oraz wysokości opłat za usługi.



2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać w szczególności imię i nazwisko (nazwę) odbiorcy usług oraz adres nieruchomości, której reklamacja dotyczy oraz podpis odbiorcy usług w przypadku pisemnego zgłoszenia reklamacji.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać na piśmie lub za pomocą poczty elektronicznej na adres podany na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.
4. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację, proponowany sposób rozstrzygnięcia reklamacji oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do powiadomienia odbiorcy usług o sposobie załatwiania reklamacji bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, chyba że rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających, o czym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie informuje składającego reklamację wskazując jednocześnie przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.
6. W pozostałych sprawach, o ile przepisy nie stanowią inaczej, kontakt z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym możliwy jest w każdej formie dopuszczonej prawem, zgodnie z danymi znajdującymi się na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

Rozdział 11.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 29.

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej w określonym terminie.
3. Jednostka straży pożarnej dokonująca poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązana jest do powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego o miejscu pożaru i poboru wody niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.
4. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z wskazaniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez jednostkę straży pożarnej, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Stare Babice.