

UCHWAŁA Nr LVIII / 427 / 2018

RADY MIEJSKIEJ W KĘPNIE

z dnia 09 sierpnia 2018 r.

**w sprawie ustalenia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na obszarze Gminy Kępno**

Na podstawie art. 19 ust. 1 w związku z art. 27a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) oraz art. 8 ust. 1 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) uchwała się, co następuje:

§ 1.

Ustala się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Kępno w brzmieniu załącznika do uchwały.

§ 2.

Projekt regulaminu, o którym mowa w § 1 podlega przekazaniu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu - Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowemu Gospodarstwu Wodnemu Wody Polskie w Poznaniu. O przekazaniu tym zawiadamia się przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne – spółkę z o.o. Wodociągi Kępińskie.

§ 3.

Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Miejskiej w Kępnie do dokonania czynności, o których mowa w § 2.

§ 4.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Sp. Janusz Nowak


PRZEWODNICZĄCY
RADY MIEJSKIEJ
mgr inż. Andrzej Stachowiak

Uzasadnienie

do uchwały nr LVIII/427/2018 Rady Miejskiej w Kępnie z dnia 09 sierpnia 2018 r.

w sprawie ustalenia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Kępno

Podstawą prawną dla podjęcia niniejszej uchwały jest art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152), który w ust. 1 stanowi, że rada gminy, na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Definicję „organu regulacyjnego” wprowadziła znowelizowana ustawa w jej art. 27a. Jest to dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie; w tym przypadku – Zarządu Regionalnego w Poznaniu.

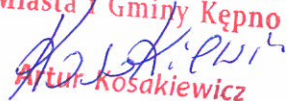
Aktualne brzmienie art. 19 ustawy nadane zostało ustawą z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180; dalej „ustawy zmieniającej”). Przywołana ustawa zmieniająca w ramach przepisów przejściowych dotyczących regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowi w art. 8, że w terminie 6 miesięcy od dnia jej wejścia w życie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne opracowują i przedstawiają radom gmin projekty regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

W terminie 2 miesięcy od dnia przedstawienia przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne projektów regulaminów, rady gmin po dokonaniu ich analizy przekazują do zaopiniowania organowi regulacyjnemu projekt nowego regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

W terminie 3 miesięcy od dnia przekazania organowi regulacyjnemu projektu regulaminu do zaopiniowania, organ regulacyjny przedstawia opinię w tym przedmiocie.

Po wyczerpaniu powyżej opisanych etapów postępowania rady gmin uchwalają nowe regulaminy. Zaznaczyć trzeba, że dotychczasowe regulaminy dostarczania wody i

odprowadzania ścieków obowiązują do dnia wejścia w życie nowych regulaminów (art. 8 ust. 5 ustawy zmieniającej)

I ZASTĘPCA BURMISTRZA
Miasta i Gminy Kępno

Artur Kosakiewicz

Sp. Janusz Nowak

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA OBSZARZE GMINY KĘPNO

Rozdział I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Kępno – zwany dalej „Regulaminem” - określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

2. Ilekroć w Regulaminie używa się określeń:

1) ustawa - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152);

2) umowa – należy przez to rozumieć pisemną umowę zawartą pomiędzy spółką Wodociągi Kępińskie spółka z ograniczoną odpowiedzialnością - będącą przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym w rozumieniu ustawy - a odbiorcą usług, o korzystaniu z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

3. Innym użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać takie znaczenie, jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

Rozdział II. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 2

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

1) ciągłości i niezawodności dostaw wody do urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania ścieków z urządzeń kanalizacyjnych;

2) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. średnicą sieci wodociągowej, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;

3) dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych w tabelach 1 i 2 wartości:

Tabela 1. Parametry bakteriologiczne wody

Lp.	Parametr	Liczba mikroorganizmów [jtk] lub [NPL]	Objętość próbki [ml]
1.	<i>Escherichia coli</i>	0	100
2.	Enterokoki	0	100
3.	Bakterie z grupy coli	0	100
3	Ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C	200	1

Tabela 2. Parametry fizykochemiczne wody

L.p.	Parametr	Wartość parametryczna	Jednostka
1.	Barwa	Akceptowalna, do 15	mgPt/l
2.	Mangan	50	µg/l
3.	Mętność	Akceptowalna, do 1	NTU
4.	pH	6,5-9	-
5.	Przewodność elektryczna	2.500	µS/cm

4) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. średnicą sieci kanalizacyjnej, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;

5) utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;

6) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;

7) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

§ 3

Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

Rozdział III. WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4

Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo–kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

§ 5

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług wzór umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy. Wniosek ten wymaga zachowania formy pisemnej.

§ 6

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy opłat i wzory umów.

§ 7

Postanowienia zawieranych umów nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

§ 8

W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą usług jest konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 z późn. zm.), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawa konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.).

Rozdział IV. SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 9

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

§ 10

Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 11

1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 12

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

Rozdział V. WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 13

Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej odpis właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji;
- 4) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwy ulicy i numer domu) wraz z podaniem jej numeru geodezyjnego i numeru księgi wieczystej;
- 5) wskazanie tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości;
- 6) określenie przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 7) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 8) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
- 9) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 14

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 13, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument określający warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

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

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 2) zawierać informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza;
- 3) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 1 rok.

3. Dokument, o którym mowa w ust.1 może określać:

- 1) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
- 2) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego.

§ 15

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

Rozdział VI. WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 16

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,

2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnej wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),

3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 30 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku, o którym mowa w § 13 Regulaminu. Informacja ta wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia.

Rozdział VII. SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 17

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz z dokumentacją techniczną przyłącza.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 18

1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 14 dni od daty zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 17 ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 19

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;

2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);

2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej lub dokumentacją techniczną, a sposobem wykonania przyłącza;

3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru.

3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, dokumentacja techniczna oraz dokumentacja powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział VIII. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 20

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek informowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odbiorze ścieków, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 48-godzinnym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odbiorze ścieków, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 i 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 21

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

§ 22

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to

uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Powyższe nie wpływa na zasady odpowiedzialności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

Rozdział IX. STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁĄTWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 23

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku, z wyjątkiem ust.1 pkt 2.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust.1 pkt 2 wyłącznie w formie pisemnej po uprzednim złożeniu pisemnego wniosku, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wpływu wniosku do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji został przedłożony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

5. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń dokonywanych w okresach dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 21 dni od dnia złożenia prośby.

6. Dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, wyłącznie w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia;
- 2) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci;
- 3) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.

§ 24

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer umowy;
 - 5) podpis odbiorcy usług jeżeli reklamacja zgłaszana jest w formie pisemnej.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, a jeżeli jej wniesienie nastąpiło na adres poczty elektronicznej, to udzielenie odpowiedzi następuje na adres e-mail wnoszącego reklamację, chyba że do korespondencji zostało podany inny adres e-mail albo pisemnie jeżeli w treści reklamacji wnoszący zażądał odpowiedzi pisemnej.

§ 25

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Kępno taryfy cen i stawek opłat;
- 2) tekst jednolity Regulaminu obowiązującego na terenie Gminy Kępno;
- 3) tekst jednolity ustawy;
- 4) aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących posiadaniem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Rozdział X. WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

§ 26

Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 27

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w okresach miesięcznych.

§ 28

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.