

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych i beczkowozów oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy i miasta Czerwionka-Leszczyny.
2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:
 - a) „Ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72 poz. 747 z późn. zm.),
 - b) „Umowa” należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - umowa o zaopatrzenie w wodę,
 - umowa o odprowadzanie ścieków,
 - b) „Odbiorca” należy przez to rozumieć podmiot będący stroną umowy o przyłączenie do sieci lub jednej z umów wymienionych w pkt. b).
 - d) „Przedsiębiorstwo” należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu Ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004r. Nr 173, poz. 1807, z późn. zm.), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją organu wykonawczego Gminy.
2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

§ 3

Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

Rozdział II

Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 4

Poziom świadczonych usług Przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie, o którym mowa w § 2 oraz pozwolenie wodnoprawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§ 5

1. Minimalną ilość dostarczanej wody określa Umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z Odbiorcą. Umowa winna także określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.
2. Wymagane ciśnienie wody określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75 poz. 690, z 2003r. Nr 33 poz. 270, z 2004r. Nr 109 poz. 1156).

3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu ministra, wydanym zgodnie z delegacją wynikającą z Ustawy. Jakość dostarczanej wody stwierdza się w miejscu rozdziału sieci i instalacji wewnętrznej.
4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje rozporządzenie ministra, wydane zgodnie z delegacją wynikającą z Ustawy.

§ 6

Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania Burmistrza Gminy i Miasta Czerwionka-Leszczyny o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, nie rzadziej jednak niż raz na rok.

Rozdział III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§ 7

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, której nieruchomości zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia Umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub doprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 Ustawy.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć Umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w Umowie.
4. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 Ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
5. W Umowach dotyczących odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 5 ust. 4.
6. Z Odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 8

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.
3. Rozwiązanie umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Umowie i na skutek odstąpienia Przedsiębiorstwa od Umowy. Przedsiębiorstwo może odstąpić od Umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 Ustawy. Odstąpienie od Umowy następuje poprzez oświadczenie Przedsiębiorstwa doręczone odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego. Zastępczymi punktami poboru wody, o których mowa w art. 8 ust. 2 Ustawy mogą być w szczególności studnie publiczne lub źródła uliczne w dzielnicy zamieszkania (jednostce pomocniczej) lub sołectwie. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług. Koszty związane z rozwiązaniem umowy tj. między innymi za zamknięcie lub likwidację przyłącza wody lub kanalizacji ponosi strona wnioskująca o rozwiązanie umowy.
7. Do czasu rozwiązania umowy Odbiorcę obciąża obowiązek ponoszenia kosztów dostawy wody i odbioru ścieków według cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.
8. Przedsiębiorstwo może odmówić ponownego zawarcia Umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaniechania świadczenia usług.

§ 9

1. Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany Odbiorcy usług bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.
2. Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od daty odbioru przyłącza, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt Umowy.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela/zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 10

1. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.
2. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.
3. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze.

Rozdział IV

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat

§ 11

Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków Prowadzone są przez Przedsiębiorstwo na podstawie rozporządzenia ministra, wydanego zgodnie z delegacją wynikającą z Ustawy.

§ 12

W rozliczeniach, strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Gminy i Miasta bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 Ustawy, bez konieczności zmiany Umowy.

§ 13

Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę w prasie lokalnej w terminie określonym w art.24 ust. 7 lub 9 Ustawy.

§ 14

Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 Ustawy oraz Umowa.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 15

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest odpłatne i odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie
2. Kwota należności za przyłączenie ustalana jest na podstawie obowiązującej taryfy.
3. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - b) adres podłączanej nieruchomości,
 - c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - d) formę, termin i sposób płatności za podłączenie,
 - e) dane wykonawcy,

- f) datę i podpis wnioskodawcy.
5. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 16

Do wniosku Odbiorca ubiegający 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 jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
- b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 17

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza Przedsiębiorstwo.
2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
 - b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - d) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - e) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 18

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 17 a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, od spełnienia warunków w niej określonych.
2. Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie. Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

§ 19

1. Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.
2. Określone w warunkach względnie umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa Przedsiębiorstwo.

§ 20

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a/ datę odbioru,
 - b/ przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - c/ rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - d/ skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - e/ adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - f/ podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 21

Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w :

- a) Urzędzie Gminy i Miasta, który umożliwi nieodpłatny wgląd w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy lub miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego a także w regulamin świadczenia usług,
- b) przedsiębiorstwie, udostępniającym nieodpłatnie wgląd w wieloletnie plany rozwoju i modernizacji, plany inwestycyjne oraz w regulamin świadczenia usług.

§ 22

Technicznymi warunkami umożliwiającymi dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych są:

- a) usytuowanie w rozpatrywanym terenie sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- b) zapas wydajności sieci i urządzeń na nich zamontowanych,
- c) akceptacja warunków technicznych przyłączenia do sieci.

§ 23

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

§ 24

W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jak również miejscem rozdziału sieci i instalacji wewnętrznej, jest zawór za wodomierzem głównym.

§ 25

1. Koszty nabycia, zainstalowania, utrzymania i wymiany wodomierzy do czasowego wykorzystania oraz wodomierzy sprzężonych dla celów ppoż. ponosi Odbiorca.
2. Wodomierze, poza wodomierzem głównym, są częścią instalacji wewnętrznej i ich zakup, montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża eksploatatora instalacji.

§ 26

Wodomierze do pomiaru ilości bezpowrotnie zużytej wody, przy rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, montuje się w miejscu i na warunkach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem. W sprawach tych Odbiorcy usług zwracają się do Przedsiębiorstwa indywidualnie na piśmie.

§ 27

1. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności- jest granica nieruchomości gruntowej.
2. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłączy stanowiące własność Przedsiębiorstwa i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej. Odbiorcy odprowadzającego ścieki - znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.
3. W przypadku przyłączy kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział VII

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

§ 28

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo winno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 29

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 1 dzień przed planowanym terminem.

§ 30

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

§ 31

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy.

Rozdział VIII

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 32

1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur, a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę (wykonanie zastępcze).

§ 33

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o wszelkich:

- a) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
- b) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci,
- c) zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy.

§ 34

1. Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.
2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

§ 35

Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

§ 36

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- c) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m. in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- d) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- e) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- f) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- g) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowy zawartej z Przedsiębiorstwem,
- h) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- i) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy,
- j) nie dokonywania zabudowy ani trwałych nasadzeń nad przyłączami wodociągowymi i kanalizacyjnymi będącymi własnością Przedsiębiorstwa.

Rozdział IX

Standardy obsługi Odbiorców usług

Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 37

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usług, a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§ 38

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 39

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w Umowie.

§ 40

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem, Odbiorca usług może w terminie 7 dni złożyć pisemną reklamację.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - e) numer i datę Umowy,
 - f) podpis Odbiorcy.
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.
5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - a) nazwę Przedsiębiorstwa,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
 - d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,

- e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku jej rozpatrzenia.
9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.

§ 41

Odbiorca, na pisemny wniosek, ma prawo domagać się od Przedsiębiorstwa przeprowadzenia kontroli prawidłowości wskazań wodomierza. W sytuacji tej, w przypadku potwierdzenia prawidłowego działania wodomierza przez badania legalizacyjne, koszty przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego ponosi Odbiorca.

§ 42

1. W sprawach o naprawienie szkód powstałych w związku z dostawą wody lub odbiorem ścieków lub w związku z eksploatacją urządzeń służących do tego celu orzekają sądy powszechne.
2. Sądowe dochodzenie roszczeń możliwe jest po wyczerpaniu postępowania ugodowego. Warunek wyczerpania postępowania ugodowego jest spełniony, jeżeli którakolwiek ze stron odmówiła zawarcia ugody albo od pisemnego zgłoszenia propozycji ugody upłynęło 45 dni.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 43

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są:

- a) jednostki ochotniczej straży pożarnej,
- b) jednostki państwowej straży pożarnej.

§ 44

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.

§ 45

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po zakończeniu akcji, podczas której taki pobór nastąpił.

§ 46

1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę:
 - a) za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie,
 - b) za montaż i utrzymanie hydrantów.
2. Przedsiębiorstwo może też zawrzeć Umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.
3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne.
4. W przypadku nieopomiarowanego poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń sieci wodociągowej, obciążenie następuje za ilość zadeklarowaną przez Gminę i Miasto Czerwionka-Leszczyn w rozliczeniu kwartalnym.

Rozdział XI

Przepisy końcowe

§ 47

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 z p. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 48

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego regulaminu.