



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

Warszawa, dnia 13 września 2021 r.

Poz. 7932

UCHWAŁA NR XXXII.296.2021 RADY MIASTA MIŃSK MAZOWIECKI

z dnia 6 września 2021 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (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 (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) uchwala się, co następuje:

§ 1. Uchwala się "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków" stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr XVI.167.2020 Rady Miasta Mińsk Mazowiecki z dnia 9 marca 2020 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2020 r. poz. 3570).

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Mińsk Mazowiecki.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

Przewodniczący Rady Miasta

mgr Dariusz Kulma

Załącznik do uchwały Nr XXXII.296.2021

Rady Miasta Mińsk Mazowiecki

z dnia 6 września 2021 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział I Przepisy ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Mińsk Mazowiecki.

§ 2

1. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o „Ustawie” rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 poz. 2028).
2. Użyтым w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, dalej zwanym „Regulaminem”, pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział II

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

§ 3

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest:

1. dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości określonej w Umowie i posiadać zdolność dostarczania wody w ilości nie mniejszej niż 0,05 m³ na dobę,
2. w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,
3. dostarczać z sieci wodociągowej wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających następujących wartości:
 - a) mętność – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian.
Zalecany zakres wartości do 1,0 NTU
 - b) barwa – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
 - c) zapach – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
 - d) smak – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
 - e) pH – 6,5 ÷ 9,5
 - f) przewodność elektryczna właściwa – 2.500 µS/cm
 - g) żelazo – 200 µg/l

- h) mangan – 50 µg/l
- i) chlor wolny – 0,3 mg/l (w przypadku dezynfekowania wody chlorem)
- j) ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C w jtk/1 ml – bez nieprawidłowych zmian
- k) bakterie grupy coli – 0 jtk/100 ml
- l) Escherichia Coli – 0 jtk/100 ml
- m) Enterokoki – 0 jtk/100 ml

§ 4

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i umową oraz posiadać zdolność do odbioru ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,

§ 5

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest:

- 1) określać dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków
- 2) prowadzić kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 3) dokonywać napraw będących jego własnością urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 4) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy oraz aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.

§ 7

1. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:
 - a) imię i nazwisko, PESEL, adres zamieszkania wnioskodawcy bądź nazwę, NIP, adres siedziby wnioskodawcy (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą), numer telefonu kontaktowego, adres e-mail,
 - b) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
 - c) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
 - d) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe).
2. Jeżeli są spełnione warunki do zawarcia umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług do podpisu umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków. Jeżeli nie są spełnione warunki do zawarcia umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje przyszłego odbiorcę o przyczynach odmowy zawarcia umowy.
3. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym może być zawierana na zasadach określonych w Ustawie. Do wniosku właściciela lub zarządcy

budynku wielolokalowego na zawarcie umowy z osobami korzystającymi z lokali dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie nieruchomości budynku wielolokalowego i wodomierzy dla poszczególnych lokali.

4. Umowa o zapatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony.

Rozdział IV

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

§ 8

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na zasadach określonych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Rozliczenie za pobraną wodę lub odprowadzone ścieki może być oparte na:
 - a) bezpośrednim lub zdalnym odczycie wodomierzy lub urządzeń pomiarowych mierzących ilość odprowadzonych ścieków,
 - b) zasadach systemu przedpłatowego.
3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich i miasta Mińsk Mazowiecki, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
4. W przypadku zmiany taryfy cen i stawek opłat w trakcie okresu rozrachunkowego rozliczenie za dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków za ten okres uwzględnia te zmiany. Rozliczenie dokonywane jest według średniodobowego zużycia proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania poszczególnych cen.

§ 9

Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

§ 10

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 odrębną fakturę osobom korzystającym z lokali.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 11

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.
2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:
 - a) informacje wskazane w art. 19a ust. 4 Ustawy,
 - b) informacje o rodzaju wnioskowanego przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - c) określenie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - d) wskazanie planowanego sposobu podczyszczania ścieków,
 - e) przewidywany termin rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków.

3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 2, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, powinna załączyć oświadczenie w zakresie tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wnioski.

§ 12

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu wniosku wydaje warunki przyłączenia do posiadanej sieci, w których określa w szczególności:

- a) miejsce włączenia do sieci,
- b) średnicę przewodu przyłączeniowego,
- c) sposób włączenia do sieci,
- d) wymogi w zakresie budowy przyłączenia do sieci, w tym:
 - posadowienie przewodu przyłączeniowego w gruncie,
 - rodzaj i właściwości materiałów użytych do budowy przewodu przyłączeniowego,
- e) wymogi dotyczące zainstalowania wodomierzy,
- f) wymogi dotyczące zainstalowania przepływomierza ścieków,
- g) wymogi w zakresie jakości odprowadzanych ścieków,
- h) informacje w zakresie czynności związanych z rozpoczęciem robót przyłączeniowych do sieci, w tym:
 - obowiązku zgłoszenia robót związanych z wykonywanym przyłączeniem do sieci,
 - prób i odbiorów wykonywanego przyłączenia do sieci,
- i) dokumenty, jakie zobowiązany jest przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, celem dokonania czynności związanych z odbiorem końcowym i zakończeniem procedury przyłączenia do sieci,

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 13

1. Informacje określające możliwość dostępności usług wodociągowo-kanalizacyjnych można uzyskać w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym poprzez:
 - a) uzyskanie informacji formalno-prawnej i technicznej dotyczącej możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci,
 - b) wgląd w wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, niniejszy Regulamin, zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest możliwy, jeżeli:
 - a) nieruchomość potencjalnego odbiorcy usług znajduje się w rejonie uzbrojonym odpowiednio w sieć wodociągową lub sieć kanalizacji sanitarnej,
 - b) istniejąca sieć wodociągowa posiada techniczną zdolność dostarczania wody w odpowiedniej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem,
 - c) istniejąca kanalizacja sanitarna posiada odpowiednią zdolność przepustową umożliwiającą odbiór ścieków z nieruchomości.

§ 14

1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - a) przyłączenie do sieci wodociągowej należy wykonać z rur o średnicy nie mniejszej niż 32 mm i minimalnej grubości ścianki 2,4 mm,

- b) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej wmontować zawór odcinający - zasuwę, a obudowa zasuwy wyposażać w skrzynkę uliczną i obrukować,
 - c) przyłączenie do sieci kanalizacji sanitarnej wykonać z rur o średnicy nie mniejszej niż 160 mm i minimalnej grubości ścianki 4,7 mm,
 - d) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki,
 - e) przy posadowieniu przyłączenia w gruncie należy zapewnić jego bezkolizyjny przebieg uwzględniający istniejącą infrastrukturę techniczną oraz odpowiednią głębokość posadowienia przyłączenia uwzględniającą strefę przemierzania gruntu.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki techniczne montażu wodomierzy w budynku wielolokalowym.

§ 15

W przypadku, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plany rozwoju przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pod względem infrastruktury sanitarnej, mogą oni wybudować urządzenia na własny koszt po wcześniejszym pisemnym porozumieniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym. Zasady budowy, finansowania i sposobu rozliczania kosztów winna określać umowa pisemna.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 16

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie zobowiązany jest do pisemnego zgłoszenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu rozpoczęcia budowy przyłącza na co najmniej 7 dni przed terminem przystąpienia do robót budowlanych.
2. Zgłoszenie rozpoczęcia budowy przyłącza zawiera, w szczególności:
 - a) określenie nieruchomości, której przyłączenie dotyczy,
 - b) imię i nazwisko podmiotu ubiegającego się o przełączenie,
 - c) dane wykonawcy robót,
 - d) termin rozpoczęcia robót,
 - e) przewidywalny termin zakończenia budowy przyłącza,
 - f) sporządzony plan sytuacyjny o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz.U. z 2020r. poz. 1333 z późn. zm.) lub projekt przyłączenia do sieci, uwzględniający wydane warunki przyłączenia do sieci.

§ 17

1. Przyłącze wykonane przez uprawnione podmioty kosztem i staraniem przyłączanego podmiotu podlega odbiorowi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, celem stwierdzenia wykonania przyłącza zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia.
2. Przedmiotem odbioru przyłączy jest:
 - a) sprawdzenie prawidłowości wykonania przyłącza robót ulegających zakryciu,
 - b) stwierdzenie prawidłowości wykonania wszystkich elementów wchodzących w skład przyłącza po zakończeniu jego budowy.

§ 18

1. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot ubiegający się o przyłączenie jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory wykonywanego przyłączenia do sieci są przeprowadzane przy udziale przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci i wykonawcy robót przyłączeniowych, na podstawie zgłoszenia podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym w terminie nie później niż 5 dni przed planowaną czynnością w formie pisemnej lub mailowej.

§ 19

1. Z czynności odbiorowych sporządza się protokoły odbioru.
2. Podpisanie końcowego protokołu odbioru stanowi potwierdzenie wykonania przyłączenia zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
3. Protokół odbioru końcowego uprawnia do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 20

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić odbioru przyłącza, jeżeli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

Rozdział VIII

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

§ 21

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz niedotrzymania parametrów dostarczanej wody, w tym awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w sposób zwyczajowo przyjętych na stronach internetowych lub środkach masowego przekazu.

§ 22

O przerwach w świadczeniu usług wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorców usług najpóźniej na jeden dzień przed ich terminem w sposób zwyczajowo przyjęty. O przerwie dłuższej niż 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorców usług minimum trzy dni wcześniej w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 23

W przypadku budynku wielolokalowego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zdarzeniach wymienionych w § 24 poinformuje właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości lub osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło umowę.

§ 24

W przypadku, gdy przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody lub wskazać jego lokalizację.

§ 25

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zwolnione z obowiązku uprzedniego lub wcześniejszego informowania o wstrzymaniu dostaw wody lub odprowadzania ścieków w sytuacjach nagłych, w następujących przypadkach:

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

§ 26

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przeprowadza kontrole ilości i jakości odprowadzanych ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, ustalając termin, miejsce, sposób i częstotliwość poboru kontrolowanych próbek oraz określając zakres badania poszczególnych prób ścieków.
2. Nieobecność zawiadomionego Odbiorcy usług nie wstrzymuje czynności kontroli i poboru próbek kontrolnych ścieków.
3. Pobór próbek ścieków oraz ustalenia kontroli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne utrwała w formie protokołu.
4. Stan i skład ścieków ustalane są na podstawie wyników badania pobranych próbek.
5. Badania pobranych próbek przeprowadzane powinny być przez laboratoria posiadające akredytację do badań w zlecanym zakresie.
6. Podstawą stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych jest wynik przeprowadzonego badania laboratoryjnego próbki ścieków.
7. W przypadku niedotrzymania przez odbiorcę usług odpowiednich parametrów wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o tym odbiorcę usług w formie pisemnej.
8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wydawania i egzekwowania zaleceń mających na celu poprawę stanu i składu ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.
9. W przypadku stwierdzenia przekroczenia warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala wobec Odbiorcy usług opłatę za stwierdzone przekroczenie, zgodnie z obowiązującą taryfą za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.
10. Obowiązek zapłaty opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych ustaje z dniem wykazania za pomocą badań laboratoryjnych, że przekroczenia nie występują.

Rozdział IX

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

§ 27

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:

- 1) 24 godzin – na telefoniczne żądanie,
- 2) 14 dni – na pisemne żądanie.

§ 28

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - b) określenie przedmiot reklamacji,
 - c) uzasadnienie,
 - d) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację, w tym sposobem przesłania odpowiedzi.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji, wysłać w formie pisemnej zainteresowanemu informacje o sposobie jej załatwiania, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.
4. Termin załatwienia reklamacji może ulec przedłużeniu. W takim przypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie informuje składającego reklamację o konieczności przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, wskazując jednocześnie termin jego rozpatrzenia.

§ 29

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) Regulamin,
 - c) tekst jednolity Ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
 - d) wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci,
 - e) wzór wniosku o zawarcie umowy.
- 2) informacje dotyczące:
 - a) procedury przyłączenia do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej,
 - b) wytycznych technicznych w zakresie budowy przyłączenia do sieci i montażu wodomierzy,
 - c) postępowania w zakresie zawierania umów, ze wskazaniem koniecznych do przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy,
 - d) procedury reklamacyjnej.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 30

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 31

Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają jednostki straży pożarnej.

§ 32

Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktu jego poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych kwartalnie przez jednostki straży pożarnej do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz do Burmistrza Miasta oraz na podstawie ilości wskazanej przez wodomierze.