

**UCHWAŁA NR 444/L/24
RADY GMINY ZAMBRÓW**

z dnia 26 stycznia 2024 r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zambrów w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023 r. poz. 40, poz. 572, poz. 1463 i poz. 1688), w związku z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2023 r. poz. 537 i poz. 1688) Rada Gminy Zambrów uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zambrów, stanowiący załącznik do uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2. Upoważnia się Wójta Gminy Zambrów do wniesienia skargi na opinię organu regulacyjnego.

§ 3. Zawiadamia się przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne o przekazaniu projektu Regulaminu organowi regulacyjnemu w celu zaopiniowania.

§ 4. Uchyla się uchwałę Nr 421/XLVIII/23 Rady Gminy Zambrów z dnia 5 grudnia 2023 r. w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zambrów w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 5. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Zambrów.

§ 6. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Jolanta Wielgat

PROJEKT REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY ZAMBRÓW

Rozdział 1.

Przepisy ogólne

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków realizowanego na terenie Gminy Zambrów, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa 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 2023 r. poz. 537 i poz. 1688). Pozostałym pojęciom użytym w Regulaminie należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa.

Rozdział 2.

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

§ 3. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) dostarczyć odbiorcy usług wodę przeznaczona do spożycia przez ludzi w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, w szczególności:
 - pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa,
 - w ilości nie mniejszej niż 0,5m³ na dobę oraz 6m³ rocznie,
- 2) zapewnić należyłą jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach odpowiadających wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia wydanym na podstawie art. 13 ustawy i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: żelazo 200 µg/l; mangan 50 µg/l; jon amonu 0,50 mg/l; przewodność elektryczna 2.500 µS/cm; pH 6.5÷9.5; barwa, mętność, smak, zapach – akceptowalne przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian; liczba Escherichia coli – 0 jtk/100 ml; liczba bakterii grupy coli – 0 jtk/100 ml; ogólna liczba mikroorganizmów w temperaturze 22°C – bez nieprawidłowych zmian,
- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym Regulaminem,
- 4) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- 5) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę oraz 6 m³ rocznie,
- 2) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym Regulaminem,
- 3) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 4. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo do:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

§ 5. Odbiorca usług ma prawo do:

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

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków.

4. 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.

5. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287, z 2021 r. poz. 2105, z 2022 r. poz. 2337 i poz. 2581 oraz z 2023 r. poz. 1285 i poz. 1414).

6. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy, Odbiorca powinien zgłaszać przedsiębiorstwu w ciągu 7 dni od ich wystąpienia.

7. Umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzania ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

Rozdział 4.

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

§ 7. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 7 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków.

4. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczanej wody i odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową. Termin płatności określony w fakturze nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

5. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

6. Zmiana taryf, w tym wysokości cen i stawek opłat, wymaga od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych taryf, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzaju ani wysokości.

Rozdział 5. **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 8. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci,
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje,
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci,
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń,
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe,
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci w terminie:

- 1) 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej,
- 2) 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach,
- 3) w szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy,
- 4) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.

4. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,

- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 9. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniony jest od:

- 1) posiadania sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej zlokalizowanej na wysokości nieruchomości wskazanej we wniosku,
- 2) posiadania możliwości przyłączenia w sposób nie powodujący pogorszenia jakości świadczonych usług, lub uniemożliwiający zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla pozostałych odbiorców,
- 3) technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność ujęć wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i skuteczność technologii uzdatniania), możliwość oczyszczania ścieków (przepustowość oczyszczalni i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów), a także możliwości techniczne dotyczące układów sieci dystrybucji wody, oraz odbioru i przesyłu (w tym przepompowywania) ścieków,
- 4) stanu technicznego urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 10. Technicznymi warunkami określającymi możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest:

- 1) wykonanie przyłącza wodociągowego z rur wodociągowych o średnicy dostosowanej do zapotrzebowania obiektu,
- 2) zaprojektowanie i wykonanie przyłącza kanalizacyjnego z rur kanalizacyjnych o średnicy zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu wraz z niezbędnymi studzienkami rewizyjnymi,
- 3) w bezpośrednim sąsiedztwie miejsca włączenia przyłącza wodociągowego do sieci, należy zapewnić zasuwę odcinającą wyposażoną w skrzynkę uliczną, obudowaną prefabrykowaną płytą betonową,
- 4) odbiorca usług zobowiązany jest zakończyć przyłącze wodociągowe podejściem wodomierzowym służącym do zamontowania wodomierza głównego,
- 5) zabezpieczenie wodomierza głównego przed przemarzaniem i dostępem osób trzecich poprzez montaż w pomieszczeniu technicznym budynku lub w studni wodomierzowej,
- 6) montaż zaworu odcinającego przed i za wodomierzem od strony instalacji wewnętrznej wraz z montażem zaworu anty skażeniowego,
- 7) przebieg i zagłębienie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego należy prowadzić możliwie najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z jak najmniejszą ilością załamania z uwzględnieniem strefy przemarzania gruntu, lub z zapewnieniem zabezpieczenia przed przemarzaniem;
- 8) przy braku technicznych możliwości odprowadzenia ścieków metodą grawitacyjną, należy przewidzieć przydomową przepompownię ścieków zasilaną z instalacji elektrycznej odbiorcy usługi;
- 9) w przypadku kanalizowania piwnic wewnętrzną instalację kanalizacyjną należy wyposażać w urządzenia przeciwwzalewowe;
- 10) odbiorca usług zobowiązany jest zapewnić dojazd i dostęp do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez dostawcę usług odbioru wykonanego przyłącza

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.

- 1) Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
- 2) Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
- 3) Wynik odbioru jest potwierdzony przez strony w sporządzonym protokole odbioru technicznego.
- 4) Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (Dz. U. z 2023 r. poz. 682, poz. 967, poz. 1506, poz. 1597, poz. 1681, poz. 1688, poz. 1762, poz. 1890, poz. 1963 i poz. 2029).

Rozdział 8.

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

§ 12. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 13. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w sposób opisany w ust. 1, odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

Rozdział 9.

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

§ 14. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 15. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt,
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

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

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy Regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 17. 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. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 18. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 19. Jednostki straży pożarnej, pobierające wodę do celów przeciwpożarowych z sieci wodociągowej, powiadamiają przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i Gminę Zambrów o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż dzień po zdarzeniu.