



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA POMORSKIEGO

Gdańsk, dnia czwartek, 15 października 2020 r.

Poz. 4238

UCHWAŁA NR XVI/142/2020 RADY GMINY MALBORK

z dnia 29 września 2020 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Malbork

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r., poz. 713, 1378) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 i 1495, z 2020 r. poz. 284, 471), po uzyskaniu pozytywnej opinii Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Rada Gminy Malbork uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Malbork stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała nr XXXVIII/237/2005 z dnia 29.12.2005 roku w sprawie Regulaminu Świadczenia Usług Zbiorowego Zaopatrzenia w Wodę i Zbiorowego odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Malbork.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Malbork.

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

Przewodniczący Rady Gminy
Malbork

Michał Błachut

Załącznik do uchwały Nr XVI/142/2020
Rady Gminy Malbork
z dnia 29 września 2020 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział . POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Malbork.

§ 2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa jest 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 2019 r. Poz. 1437).

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 ma obowiązek w szczególności:

1. Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny, w ilości co najmniej 0,2 m³/dobę, o ciśnieniu minimalnym 0,2 MPa i maksymalnym 0,5 MPa, o jakości nie przekraczającej wartości:

- bakterie grupy coli - 0 jtk/100 ml;
- bakterie Escherichia coli - 0 jtk/100 ml;
- stężenie amoniaku - 0,50 pg/l;
- pH - pomiędzy 6,5 - 9,5.

2. Odbierać ścieki w sposób ciągły i niezawodny o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków, w ilości minimalnej 0,2 m³/dobę.

3. Dostarczyć odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnie zawartej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa.

4. Odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnie zawartej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa.

5. Wydawać warunki przyłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokumentację techniczną.

6. Spełniać obowiązki informacyjne opisane w niniejszym regulaminie.

7. Zapewnić prawidłową eksploatację posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

8. Instalować i utrzymywać na swój koszt u odbiorcy usług wodomierz główny.

9. Niezwłocznie zabezpieczać miejsca awarii i usuwać ją w jak najkrótszym terminie.

10. Prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

11. Dokonywać przeglądów, konserwacji, napraw i remontów posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

12. Na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

13. Zapewnić należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczanych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli jakości i ilości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzeganie warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, które nie stanowią zagrożenia dla:

- a) zdrowia lub życia ludzi, w tym osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
- b) konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych,
- c) procesu oczyszczania ścieków,
- d) składu osadów ściekowych w sposób uniemożliwiający ich gospodarcze wykorzystanie.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4. 1. Warunkiem zawarcia umowy w przedmiocie dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest wystąpienie z wnioskiem do przedsiębiorstwa wodociągowego i kanalizacyjnego.

2. W przypadku nieruchomości zabudowanych budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z ich właścicielem lub z zarządcą, a na ich pisemny wniosek, w przypadkach wskazanych w art. 6 ust. 6 ustawy, umowa taka zawierana jest z osobą korzystającą z lokalu w takim budynku.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o dokumentach przedstawianych przez odbiorców usług w celu podpisania umowy oraz o terminie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy, a w szczególności poprzez umieszczenie tych informacji na swojej stronie internetowej, w siedzibie oraz w punkcie obsługi klienta.

4. W terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje wnioskodawcę o gotowości do jej zawarcia.

5. Umowa może być zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego lub w szczególnych przypadkach poza tym lokalem.

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 5. 1. Podstawę do rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę 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 dostarczanej do nieruchomości i ilość odprowadzanych ścieków.

2. Podstawę do ustalenia ilości wody dostarczanej do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku przeciętne normy zużycia wody.

§ 6. 1. Podstawę do ustalenia ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości stanowią wskazania urządzenia pomiarowego.

2. W razie braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie z umową, jako równą ilość wody pobranej lub określonej w umowie.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 7. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego wniosek o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 winien zawierać co najmniej:

- a) oznaczenie wnioskodawcy,
- b) wskazanie nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci,

- c) ogólne informacje określające przeznaczenie i charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda i/lub będą odbierane ścieki,
- d) graficzne określenie lokalizacji oraz sposobu zagospodarowania nieruchomości,
- e) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
- f) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadkach dostawców ścieków przemysłowych również ich jakości oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających oraz parametr dostarczanych ścieków,
- g) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub zrzutu ścieków,
- h) datę i podpis wnioskującego.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je osobie ubiegającej się o przyłączenie nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku.

2. W przypadku niemożności zachowania terminu wskazanego w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne pisemnie informuje osobę ubiegającą się o przyłączenie o tym fakcie wskazując przyczyny nie wydania warunków przyłączenia w terminie, jednocześnie określając nowy termin ich wydania.

3. Warunki przyłączenia wydaje się w formie pisemnej.

§ 9. Warunki przyłączenia, o których mowa w § 8 określają co najmniej:

- a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- b) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie winna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłączenia,
- c) okres ważności wydanych warunków, który nie może być krótszy niż 2 lata od daty ich wydania.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNYCH

§ 10. 1. Możliwość dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest uzależniona od lokalizacji nieruchomości oraz parametrów technicznych sieci wodociągowej i kanalizacyjnej posiadanej przez przedsiębiorstwo takich jak:

- a) przepustowość,
- b) zdolność produkcyjna,
- c) stan techniczny,
- d) zdolność urządzeń wodociągowych do realizacji dostawy wody w wymaganej ilości, pod odpowiednim ciśnieniem i o należytej jakości,
- e) zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

2. Planowany przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zakres usług wodociągowych i kanalizacyjnych w przyszłości i wynikająca z niego możliwość dostępu do tych usług, określany jest w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

3. Na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia do wglądu wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących w jego posiadaniu i/lub wydaje informację o dostępie do usług wodociągowo - kanalizacyjnych.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz dokumentacją techniczną oraz bada jego zgodność z przepisami prawa i z projektem przyłącza, jeżeli był on sporządzony.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych przed i po ich uruchomieniu.

3. W ramach odbioru wykonanego przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo sprawdzić wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług w celu ustalenia, czy nie ma ona połączenia z odbiornikiem wód opadowych lub roztopowych oraz czy została ona wyposażona w urządzenia wymagane dla rodzaju ścieków, który ma być odprowadzany z nieruchomości odbiorcy usług.

4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu winny być zgłaszane do odbioru przed ich zasypaniem.

§ 12. 1. Po zgłoszeniu przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci lub działającego w jej imieniu przedstawiciela gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne uzgadnia jego termin. Termin ten nie powinien być późniejszy niż 5 dni roboczych od daty doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu zgłoszenia gotowości do odbioru.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne sporządza protokół odbioru technicznego przyłącza w ciągu 14 dni od daty dostarczenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci kompletnej dokumentacji wymaganej w warunkach przyłączenia.

§ 13. 1. Zgłoszenie odbioru przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- a) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie lub działającego w jej imieniu wykonawcy oraz adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
- b) proponowany przez zgłaszającego termin odbioru,
- c) inne warunki odbioru, np. konieczność zamknięcia sieci eksploatowanej.

2. Protokół odbioru przyłącza winien zawierać co najmniej:

- a) dane wskazane w ust. 1 a) i b),
- b) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- c) rodzaj ścieków odprowadzanych przyłączem kanalizacyjnym,
- d) dane i podpisy osób biorących udział w czynnościach odbioru.

3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza, a jego podpisanie przez strony upoważnia osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci do wystąpienia z wnioskiem o zawarcie umowy.

Rozdział 8.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 14. W przypadku niedotrzymania ciągłości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne oraz/lub odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek:

- a) poinformować odbiorców usług o takich przypadkach, w tym wskazać o ile jest to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- b) zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody w przypadkach przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformować odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- c) podjąć bez zwłoki niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- d) poinformować odpowiednie gminne służby dyżurne, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 15. 1. W przypadkach planowanych ograniczeń w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków powodowanych koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, np. konserwacyjnych, remontowych, modernizacyjnych sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek powiadomić odbiorców usług o planowanej przerwie w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków poprzez umieszczenie informacji na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- a) najpóźniej na 5 dni przed planowanym terminem przerwy - jeżeli ma ona trwać krócej niż 12 godzin,
- b) najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem przerwy-jeżeli ma ona trwać dłużej niż 12 godzi.

2. W powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne podaje obszar, w którym wystąpią przerwy i przewidywany czas ich trwania.

3. O przerwach w świadczeniu usług spowodowanych wystąpieniem innych niż planowane okoliczności jak np. awaria sieci, potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych, wydanie decyzji przez inspekcję sanitarną, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne powiadamia niezwłocznie odbiorców usług poprzez ogłoszenie na swojej stronie internetowej, a następnie jeśli zachodzi taka potrzeba również w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

§ 16. 1. Zastępcze źródło zaopatrzenia w wodę powinno być usytuowane w rejonie, w którym występuje okresowe niedotrzymanie ciągłości świadczenia usług w zakresie zaopatrzenia w wodę przez czas trwania tej przerwy. Usytuowanie zastępczego źródła poboru wody musi się znajdować w racjonalnej dla odbiorców usług odległości od ich nieruchomości, to jest takiej, która nie będzie wiązała się ze znacznymi trudnościami w korzystaniu z zastępczego źródła zaopatrzenia w wodę.

2. Sposób zastosowania określony w ust. 1 ma zastosowanie również w przypadku, gdy jakość wody nie spełnia wymagań określonych przepisami prawa.

Rozdział 9.

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

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić odbiorcom usług należyty poziom obsługi, a w szczególności zapewnia ono wyodrębnione stanowiska pracy do spraw obsługi klienta, a w razie potrzeby biuro obsługi klienta.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie, punkcie obsługi klienta i na swojej stronie internetowej informacje zawierające co najmniej:

- a) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz osób ubiegających się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- b) dane umożliwiające kontakt z przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym,
- c) sposób przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji oraz udzielania przez przedsiębiorstwo informacji,
- d) termin okresowych przerw i zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków w szczególności o awariach, planowanych remontach i modernizacjach, konserwacjach i pracach technicznych.

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania informacji w zakresie:

- a) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- b) zawierania umów w przedmiocie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz ich wykonywania,
- c) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub odprowadzania ścieków,
- d) występujących awariach urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,
- e) zapewnienia i usytuowania zastępczych źródeł zaopatrzenia w wodę.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej udostępnia:

2.1. Dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) tekst jednolity ustawy lub tekst ujednolicony wraz z aktami do niej wykonawczymi,
- b) niniejszy regulamin,
- c) wszelkie powszechnie obowiązujące bądź stanowiące uregulowania wewnętrzne przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego procedury, wymogi i standardy lub normy dotyczące świadczonych przez nie usług,
- d) aktualna taryfa,
- e) wykaz wszelkich cen i stawek pobieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne za usługi dodatkowe, inne niż zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków;

2.2. Informacje dotyczące:

- a) warunków zawierania umów oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy, w tym stosowne wzorce umów, ogólne warunki umów,
- b) praw konsumenta, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta,
- c) procedury reklamacji, w szczególności dotyczące terminu rozpatrzenia reklamacji oraz sposób powiadomienia o jej rozpatrzeniu,
- d) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych dotyczących:
 - 1) zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne,
 - 2) odcięcia dostawy wody i/lub przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o takie przyłączenie.

§ 19.1. Odbiorca usług uprawniony jest do zgłaszania reklamacji dotyczących wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo i kanalizacyjne umowy zawartej z odbiorcą usług. Reklamacja taka może także dotyczyć w szczególności ilości, jakości świadczonych usług, w tym np. wysokości opłat za usługi, płatności, dostarczania faktur, naliczania odsetek.

2. Reklamacje mogą być zgłaszane w dowolnej formie (pisemnie, osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, pocztą elektroniczną, telefonicznie).

3. Zaleca się aby reklamacja zawierała:

- a) imię i nazwisko lub oznaczenie osoby zgłaszającej reklamację,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) uzasadnienie reklamacji,
- d) informacje co do możliwości kontaktu z osobą zgłaszającą reklamację,
- e) podpis odbiorcy usług w przypadku reklamacji składanej pisemnie.

4. W treści reklamacji oprócz wskazania przedmiotu reklamacji oraz żądania reklamującego wskazane winny być informacje o sposobie kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację. W przypadku nie podania tej informacji przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne odpowiada na złożoną reklamację oraz kontaktuje się z reklamującym w trakcie postępowania reklamacyjnego w sposób w tym na adres, z którego reklamacja została złożona.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek rozpatrzyć zgłoszoną reklamację i udzielić na nią pisemnej odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty jej dostarczenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

6. W przypadku, gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie wyznaczonym w ust.5 termin tam określony ulega przedłużeniu, o czym przedsiębiorstwo powiadamia na piśmie reklamującego bez-zbędnej zwłoki, wskazując termin, w którym wniesiona reklamacja zostanie rozpatrzona. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od daty, w której reklamacja została przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu dostarczona. W piśmie informującym o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyjaśnia również przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

7. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i powinna zawierać w szczególności:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą reklamującego,
- b) wyczerpującą informację na temat stanowiska przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub ustawy,
- c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem stanowiska służbowego,
- d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą reklamującego zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, zgodnie z obowiązującymi cenami i stawkami opłat określonymi w taryfie, obciąża Gminę Malbork za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe na podstawie raportów przekazywanych przez Komendę Powiatową Państwowej Straży Pożarnej w Malborku i Ochotniczą Straż Pożarną do przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego w zakresie ilości dostarczonej na ten cel wody.