

**UCHWAŁA NR 357.XXXVII.2021
RADY MIEJSKIEJ JELENIEJ GÓRY**

z dnia 30 czerwca 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie
Miasta Jelenia Góra”**

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 z późn. zm.) oraz art. 19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028) uchwała się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Jelenia Góra” zwany dalej "Regulaminem", stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Projekt Regulaminu przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Zawiadamia się Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji „WODNIK” Spółka z o.o. z siedzibą w Jeleniej Górze o przekazaniu projektu Regulaminu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Miejskiej

Wojciech Chadży

- PROJEKT -
REGULAMINUDOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE MIASTA JELENIA GÓRA

Rozdział 1.
Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta Jelenia Góra.
2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „Ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
3. Wszelkie pojęcia użyte w niniejszym regulaminie, w szczególności: przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (dalej także: Przedsiębiorstwo), odbiorca usług (dalej także: Odbiorca), zdefiniowane zostały w Ustawie.
4. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „umowa”, należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział 2.

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

§ 2

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- 1) zapewnić, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi świadczenia usług, zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody do nieruchomości dla której zawarto umowę, w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³ na mieszkańca na dobę i pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara), mierzonym na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym na przyłączy wodociągowym;
- 2) zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny, za wyjątkiem ograniczeń wynikających z niniejszego Regulaminu;
- 3) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z rozporządzeniem ministra właściwego do spraw zdrowia, w tym w szczególności:
 - a) stężenie jonów wodoru (pH) - od 6,5 do 9,5,
 - b) żelazo – poziom nieprzekraczający wartości 200 µg/l,
 - c) mangan – poziom nieprzekraczający wartości 50µg/l,
 - d) barwa – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody;
- 5) nabyć, zainstalować wodomierz główny oraz zapewniać prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt Przedsiębiorstwa z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy Odbiorcy, wówczas koszty te pokrywa Odbiorca.

§ 3

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 2) zapewnić należyłą jakość oczyszczonych ścieków;

- 3) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych, komunalnych i przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4

Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

§ 5

1. Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo udostępnia wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1.
3. Umowa o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 6

Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa, o której mowa powyżej, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.

§ 7

Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę, o której mowa powyżej, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w Ustawie.

§ 8

1. Udostępnienie, w związku z zawarciem umowy przez Odbiorcę, numeru telefonu lub adresu e-mail jest równoznaczne z oświadczeniem woli oznaczającym zgodę wyrażoną Przedsiębiorstwu na otrzymywanie za pomocą e-mail lub sms o wystawianych fakturach, terminach ich płatności, przypomnień o upływie tych terminów oraz ważnych komunikatów dotyczących korzystania z usług.
2. Odbiorca usług może cofnąć zgodę na przekazywanie informacji, o których mowa w ust.1 za pośrednictwem poczty e-mail lub pisemnie.

§ 9

Miejszem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, tj. dostawy wody i odbioru ścieków jest granica własności przyłączy, urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 4.

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

§ 10

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę lub zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat wprowadzonych zgodnie z Ustawą oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Jeżeli odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług. Suma obciążeń za wodę lub ścieki nie może być wyższa od ponoszonych przez właściciela lub zarządcę na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
6. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.
7. Długość okresu rozliczeniowego określa umowa, lecz nie może być on dłuższy niż jeden rok.

§ 11

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
2. Strony umowy mogą, na podstawie pisemnego oświadczenia, wprowadzić sposób rozliczenia na podstawie faktury wystawianej w formie elektronicznej.
3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
6. W przypadku braku możliwości odczytu wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa, do rozliczeń stosuje się średnie zużycie wody z ostatnich 3 miesięcy, licząc od dnia ostatniego odczytu.
7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego.
8. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci

§ 12

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli spełnione są warunki przyłączenia, zwane dalej „technicznymi warunkami przyłączenia” oraz jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia.
3. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 2, ustala Przedsiębiorstwo.

§ 13

1. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej powinien zawierać w szczególności:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą (w tym imię i nazwisko lub nazwę wraz z adresem zamieszkania lub siedziby i adresem do korespondencji);
 - 2) informacje dotyczące nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci (w tym lokalizacja, rodzaj obiektu, wskazanie przeznaczenia);
 - 3) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych;
 - 4) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej załącza:

- 1) w przypadku składania wniosku przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie lub pełnomocnictwo do działania na rzecz i w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie;
- 2) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny przyłącza wod-kan w 1 egz., podpisany odrębnie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie lub osobę upoważnioną, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu. Plan sytuacyjny przyłącza należy sporządzić na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego.

§ 14

1. Jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminach przewidzianych w Ustawie.
2. W przypadkach szczególnych, określonych w art. 31 Ustawy, wydanie warunków przyłączenia do sieci może nastąpić łącznie z umową przyłączeniową, wzór umowy przyłączeniowej ustala Przedsiębiorstwo.
3. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo, w terminach przewidzianych w Ustawie, informuje pisemnie o tym podmiot ubiegający się o podłączenie, wskazując na powody, które uniemożliwiają podłączenie.
4. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej określają co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
 - 2) średnicę przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
 - 3) typ oraz średnicę wodomierza oraz armatury wodomierzowej;
 - 4) miejsce montażu wodomierza głównego;
 - 5) sposób wykonania przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych;
 - 6) typ studzienki połączeniowej na przyłączy kanalizacji sanitarnej, typ studzienki rewizyjnej lub inspekcyjnej;
 - 7) sposób dokonania odbiorów wraz z informacją o wymaganych dokumentach.

§ 15

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, o których mowa w § 12, a w przypadku zawarcia umowy przyłączeniowej, po spełnieniu warunków w niej określonych.
2. Przedsiębiorstwo dokonuje przyłączenia do sieci wyłącznie gdy prace budowlano-montażowe zostały wykonane zgodnie z wydanymi technicznymi warunkami.

§ 16

1. Warunki przyłączenia, a w przypadku zawarcia, także umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac budowlano-montażowych.
2. Odbiorca zobowiązany jest powiadomić pisemnie Przedsiębiorstwo o terminie planowanego przystąpienia do przyłączenia do sieci z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem, składając określone przez Przedsiębiorstwo zlecenie wpięcia do sieci wodociągowej lub z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem, składając określone przez Przedsiębiorstwo zlecenie wpięcia do sieci kanalizacyjnej.
3. Określone w warunkach, a w przypadku zawarcia, także w umowie o przyłączenie, próby, badania oraz sprawdzenia i odbiory częściowe i końcowe są przeprowadzane przy udziale stron lub ich upoważnionych przedstawicieli.

§ 17

Uwzględniając postanowienia art. 15 oraz art. 31 Ustawy, Przedsiębiorstwo ustala obowiązujące na terenie jego działania wytyczne przejmowania i przekazywania urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych od osób, które wybudowały je z własnych środków.

§ 18

1. Realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej, przyłącza do sieci kanalizacyjnej, budowy studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego odbiorca usług.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 19

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa.
2. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:
 - 1) w Urzędzie Miasta Jelenia Góra, który udostępnia wgląd do następujących dokumentów:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - b) miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego,
 - c) warunków udzielenia zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
 - 2) w Przedsiębiorstwie udostępniającym wgląd do następujących dokumentów:
 - a) wieloletnich planów rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - b) regulaminu świadczenia usług.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 20

1. Sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza jest określany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przy zachowaniu przepisów Ustawy.
2. Określone w technicznych warunkach przyłączenia próby i odbiory techniczne są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa powyżej są potwierdzane przez strony w protokołach odbiorów technicznych, których wzory określa Przedsiębiorstwo.
4. Protokół odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.
5. Rozpoczęcie świadczenia usług w zakresie dostaw wody i odbioru ścieków następuje po podpisaniu umowy. Warunkiem podpisania umowy jest uzyskanie przez Odbiorcę protokołu odbioru technicznego przyłącza.

Rozdział 8.

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

§ 21

1. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów a w szczególności jeżeli jest uzasadniona potrzeba ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów na złagodzenie tych uciążliwości dla odbiorców usług.
2. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.
3. W czasie trwania klęski żywiołowej, szczególnie, gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, Przedsiębiorstwo ma prawo wprowadzić ograniczenia zużycia wody do konsumpcji po zawiadomieniu odbiorców usług o zastosowaniu ograniczeń. Nie zwalnia to jednak Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców usług.

§ 22

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić Odbiorcę o braku możliwości zapewnienia ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków w następujący sposób:
 - 1) w przypadkach nieprzewidzianych: powiadomienie należy niezwłocznie zamieścić na stronie internetowej Przedsiębiorstwa, w mediach lub przekazać Odbiorcom w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
 - 2) w przypadkach wykonywania prac planowych:
 - gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin – co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
 - gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin – co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usuwania awarii.
2. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo informuje o zdarzeniach wskazanych w ust. 1, wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.
4. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody, w przypadkach innych niż określone w ust. 3, pobierane są opłaty na podstawie cen określonych w obowiązującej taryfie.

Rozdział 9.

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

§ 23

1. Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi. Obsługę Odbiorców Przedsiębiorstwo realizuje poprzez utworzone Biuro Obsługi Klienta.
2. W Biurze Obsługi Klienta winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące taryfy cen i stawek opłat,
 - 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - 4) aktualny tekst Ustawy.

§ 24

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie osobiście przez Odbiorcę w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez Przedsiębiorstwo.
3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Odbiorcy,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od daty jej wniesienia, a w przypadku gdy złożoność sprawy reklamacji tego wymaga, w terminie nie dłuższym niż 30 dni.
5. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji, o której mowa w ust. 4, Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformować o tym składającego reklamację, w terminie 14 dni od daty jej wniesienia.
6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w tym również za pośrednictwem komunikacji elektronicznej.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 25

1. Warunki dostarczania przez Przedsiębiorstwo wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.
2. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
3. Przedsiębiorstwo ustala, w porozumieniu z Miejskim Komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez Przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.

§ 26

1. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej.
2. Pisemne informacje, o których mowa w ust. 1, winny być dostarczone do Przedsiębiorstwa najpóźniej 7 dnia po zakończeniu kolejnego okresu rozliczeniowego.
3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o miejscu i ilości wody pobranej, nie później jednak niż w ciągu 2 dni od dnia jej pobrania.
4. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża Miasto Jelenia Góra na podstawie cen i stawek opłat zatwierdzonych w taryfie przez organ regulacyjny.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 27

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności Ustawa wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie oraz przepisy Kodeksu cywilnego.