

UCHWAŁA NR XLIII/205/18
RADY GMINY HAJNÓWKA
z dnia 31 lipca 2018 roku

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków
na terenie Gminy Hajnówka**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, 1000) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152), uchwala się, co następuje:

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

§ 2. Upoważnia się Wójta Gminy Hajnówka do wniesienia zażalenia na opinię wydaną w drodze postanowienia przez organ regulacyjny.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Hajnówka.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady


Jarosław Kot

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Hajnówka

Rozdział I
Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, warunki w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia a przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych i beczkowozów oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Hajnówka.
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. z 2018 r. poz. 1152)
 - 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.
 - c. „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 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018 r. poz. 646), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, a także gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej: prowadzące tego rodzaju działalność.

§ 2

- 1' Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Wójta Gminy Hajnówka z dnia 06.03.2003 r., znak IP.7033-40/02/ 03.
2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków 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

1. Przedsiębiorstwo obowiązane jest do ciągłej i niezawodnej realizacji dostaw wody w ilościach wynikających z zawartych umów i pod odpowiednim ciśnieniem a także do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.
2. 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. Wymagane ciśnienie wody określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowania (Dz. U. z 2015 r. poz. 1422, z 2017 r. poz. 2285).
2. Jakość wody do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294).
3. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1757).

§ 6

Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania wójta o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, nie rzadziej niż dwa razy do roku.

Rozdział III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z odbiorcami usług

§ 7

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z odbiorcą, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.
2. Przedsiębiorstwo może odmówić zawarcia Umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie 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 wykonanie, w szczególności uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczaną 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 uwzględni postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w §5 ust. 4 regulaminu.

6. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną Umowę o zapatrzenie 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 określa 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.
4. 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.
5. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.
6. W przypadku odcięcia dostawy wody Przedsiębiorstwo udostępni zastępczy punkt poboru wody i pisemnie poinformuje o możliwościach korzystania z tego punktu.

§ 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 usługi 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 14 dni od daty złożenia wniosku, 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.

§ 11

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:

- a) 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,

- b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami.
- c) korzystania z instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzanie do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy,
- d) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- e) 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,
- f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- g) podjęcie działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

Rozdział IV

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

§ 12

Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo na podstawie taryf i ilości tych usług. Taryfy ustala się na podstawie rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 472).

§ 13

1. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny, z wyłączeniem taryfy zmienionej w związku ze zmianą stawki podatku od towarów i usług.
2. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia Umowy stanowi załącznik do Umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.
3. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i / lub odprowadzania ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

§ 14

Przedsiębiorstwo stosuje ceny i stawki opłat wynikające z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf.

§ 15

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

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 16

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej "warunkami przyłączenia" złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - a) dane dotyczące identyfikacji i wnioskodawcy
 - b) adres podłączanej nieruchomości
 - c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - d) datę i podpis wnioskodawcy.
3. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić, zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 17

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.

§ 18

1. Przedsiębiorstwo określa warunki i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 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) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy.
 - b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - c) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczące go ilość odprowadzanych ścieków,
 - d) dopuszczalną ilość i rodzaj odprowadzanych ścieków,
 - e) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 19

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 18, 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 z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

§ 20

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.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 21

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku technicznych możliwości świadczenia usług. Właściciele nieruchomości mają obowiązek przyłączenia się do istniejącej sieci kanalizacyjnej.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania warunków technicznych bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.
3. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstw oraz Gmin opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

§ 22

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.
2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności – jest granica nieruchomości gruntowej.
3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze będące w posiadaniu Przedsiębiorstw 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.
4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego będącego w posiadaniu odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 23

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,
 - 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 VIII

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

§ 24

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

§ 25

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 7 dni przed planowanym terminem.

§ 26

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.

§ 27

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

§ 28

Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców.

Rozdział IX

Obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 29

1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczanie 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. Szczegółowe warunki usuwania awarii określa umowa.

§ 30

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.

§ 31

Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 32

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

Rozdział X

Standardy obsługi odbiorców usług

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

§ 33

Przedsiębiorstwo winno zapewnić odbiorcom należyty poziom usługi, a szczególnie winno posiadać stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§ 34

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.

§ 35

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody odbiorca może dochodzić odszkodowania na zasadach określonych w odrębnych przepisach.

§ 36

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody; odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 3 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innym niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna w szczególności zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) numer i datę Umowy,
 - e) 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 uwzględniania 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 części odpowiedź na reklamację ma zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia.

Rozdział XI

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 37

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

- a) gminna zawodowa straż pożarna,
- b) powiatowa (miejska) straż pożarna w Hajnówce,
- c) ochotnicza straż pożarna.

§ 38

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów.

§ 39

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż w terminie 3 dni po pożarze.

§ 40

1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, 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.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy kwartalne za każde pobranie z sieci.

Rozdział XII

Przepisy końcowe

§ 41

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. z 2018 r. poz. 1152) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 42

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie odbiorcy niniejszego regulaminu.

