

UCHWAŁA NR XIV/ 125/ 2020
RADY GMINY MALBORK
z dnia 25 maja 2020 roku

w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie gminy Malbork oraz przekazania go do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej – Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506 ze zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. Poz. 1437), Rada Gminy Malbork uchwala, co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Malbork, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 2.

Zobowiązuje się Wójta Gminy Malbork do:

- 1) przekazania uchwały organowi o którym mowa w § 1;
- 2) zawiadomienia przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Malbork o przekazaniu uchwały do zaopiniowania.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Malbork.

§ 4.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia

PRZEWODNICZĄCY
RADY GMINY MALBORK

Michał Błachut

Rozdział 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

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.

Ilekoć 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).

**MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE
W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

Przedsiębiorstwo wodociągowe - 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 III

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 IV

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 V

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 VI

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 VII

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 VIII

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH 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 spowodowanych 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 godzin.
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 IX

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 wodociągowe 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 X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 20

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, zgodnie z obowiązującymi cenami i stawkami opłat określonymi w tarifie, 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.

**PRZEWODNICZĄCY
RADY GMINY MALBORK**

Michał Błachut