

Załącznik do uchwały
Nr XXXIV/236/05
Rady Gminy Lubartów
z dnia 29 grudnia 2005 r.

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**OBOWIĄZUJĄCY NA TERENIE
GMINY LUBARTÓW**

Lubartów 2005 r.

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, a także zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Lubartów.
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. Nr 72 poz. 747 z późn. zm.),
 - 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,
 - „Odbiorca” - odbiorca usług o którym mowa w art. 2 pkt 3) ustawy,
 - b) „Przedsiębiorstwo” - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o którym mowa w art. 2 pkt 4) ustawy.

§ 2

1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
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

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. Ilość dostarczanej wody określa Umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z Odbiorcą. Umowa winna także określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.
2. Wymagane ciśnienie wody określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75 poz. 690, z 2003r. Nr 33 poz. 270, z 2004r. Nr 109 poz. 1156).
3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 19 listopada 2002 r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. Nr 203, poz. 1718).
4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 lipca

2002 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. Nr 129, poz. 1108).

§ 6

Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania wójta o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi nie rzadziej niż raz w 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, której nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.
2. Przedsiębiorstwo może odmówić zawarcia Umowy o 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 spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną 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 zaopatrzenie 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 określać możliwość jej rozwiązania.
2. 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 lub w innych przypadkach określonych w Umowie. Odstąpienie od Umowy następuje poprzez pisemne oświadczenie Przedsiębiorstwa.
5. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) śmierci Usługobiorcy,
 - b) zmiany Usługobiorcy,
 - c) utraty przez Przedsiębiorstwo legitymacji do prowadzenia działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.
6. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 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 21 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 lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 10

4. Przedsiębiorstwo określa okres rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty, z tym że okres rozliczeń nie może być krótszy niż 1 miesiąc i dłuższy niż 6 miesięcy.
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,
- b) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- c) 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) podjęcia 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

§ 12

Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach, ustalonych na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. Nr 26, poz. 257).

§ 13

W rozliczeniach, strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą rady gminy, bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 Ustawy,

bez konieczności zmiany Umowy.

§ 14

Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę w miejscowej prasie w terminie właściwym do jej ogłoszenia w zależności od trybu zatwierdzenia taryfy, określonym w art. 24 ust. 7 lub 9 Ustawy.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 15

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - b) adres podłączanej nieruchomości,
 - c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - d) dane wykonawcy,
 - e) datę i podpis wnioskodawcy.
5. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 16

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.

§ 17

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 21 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) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
 - b) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - c) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - d) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - e) termin ważności warunków przyłączenia.
 - f) Miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz urządzenia pomiarowego mierzącego ilość odprowadzonych ścieków

§ 18

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 17, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, od spełnienia warunków w niej określonych.
5. 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.

§ 19

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, uwzględniając postanowienia § 20, określa Przedsiębiorstwo.

§ 20

1. Na etapie realizacji robót Przedsiębiorstwu przysługuje prawo do:
 - a) Informacji o planowanym terminie i wykonawcy,
 - b) Kontroli prac związanych z budową urządzeń zaopatrzenia w wodę i urządzeń kanalizacyjnych oraz przyłączy pod względem zgodności realizacji z wydanymi warunkami przyłączenia, projektem, warunkami technicznymi wykonania,
 - c) Egzekwowania wydanych przez Przedsiębiorstwo zaleceń warunkujących prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację realizowanych sieci i przyłączy.
2. Przed włączeniem do sieci Inwestor zgłasza do odbioru roboty zanikowe. Po dokonaniu odbioru może nastąpić przyłączenie do sieci wyłącznie pod nadzorem Przedsiębiorstwa. Przyłączenia może dokonać odpłatnie Przedsiębiorstwo.
3. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie, po dostarczeniu przez Inwestora inwentaryzacji geodezyjnej przyłącza.
4. 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, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - e) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - f) podpisy członków komisji.
5. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 21

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku możliwości technicznych wynikających ze zbyt małej wydajności urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa 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, 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 oraz rozdziału odpowiedzialności Przedsiębiorstwa, 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 stanowiącego własność Odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział VII

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

§ 23

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

§ 24

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

§ 25

1. 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.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

§ 26

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne wyłącznie w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy, przy czym zobowiązane jest spełnić obowiązek wynikający z art. 8 ust. 3 Ustawy.

Rozdział VIII

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 27

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.

§ 28

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.

§ 29

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

§ 30

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

Rozdział IX

Standardy obsługi Odbiorców usług

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

§ 31

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§ 32

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.

§ 33

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w Umowie.

§ 34

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 7 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 innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a/ imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
 - b/ przedmiot reklamacji,
 - c/ przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d/ zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - e/ numer i datę Umowy,
 - f/ 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. Załatwienie reklamacji wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.
7. 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.
8. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
9. W siedzibie Przedsiębiorstwa powinny być udostępniane zainteresowanym Odbiorcom:
 - a) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
 - b) tekst jednolity „Regulaminu”,
 - c) wyniki przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - d) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z aktami wykonawczymi.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 35

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

- a) Komenda Powiatowa Państwowej Straży Pożarnej w Lubartowie.
- b) Jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej ,
- c) Inne podmioty i osoby prowadzące akcję przeciwpożarową.

§ 36

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywana jest z hydrantów przeciwpożarowych oraz w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.
2. Zabezpieczenie przeciwpożarowe na terenie nieruchomości należy do właściciela lub zarządcy na podstawie odrębnych przepisów.

§ 37

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 półroczne.

Rozdział XI

Przepisy końcowe

§ 38

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. Nr 72, poz. 747 z p. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.