

**UCHWAŁA NR XIII/87/2019  
RADY GMINY W TROJANOWIE**

z dnia 27 września 2019 r.

**w sprawie przygotowania i przekazania do zaopiniowania organowi regulującemu projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Trojanów**

Na podstawie art. 19, ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków tj. ( Dz. U. z 2019r., poz. 1152) uchwała się co następuje:

§ 1. Przekazuje się do zaopiniowania organowi regulującemu, tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Trojanów”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Trojanów.

§ 3. Traci moc uchwała nr XII/80/2019 z dnia 27.08.2019r. w sprawie przygotowania i przekazania do zaopiniowania organowi regulującemu projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Trojanów.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Uzasadnienie**

Zgodnie z art. 19, ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków tj. (Dz. U. z 2018r., poz. 1152) Rada Gminy na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków i przekazuje go do zaopiniowania organowi regulującemu, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne. Po dokonaniu analizy projektu przedmiotowego regulaminu opracowanego przez Usługi Instalacyjno Sanitarne Wod - Kan C.O. Gaz Jurzysta Henryk z siedzibą w Sobolewie, i uwzględnieniu uwag organu regulującego, zawartych w Postanowieniu nr. WA.RZT.070.2.443A.1.2019 z dnia 09.09.2019r., Rada Gminy Trojanów opracowała projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Trojanów” w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulującemu, tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Po uzyskaniu stosownej opinii Rada Gminy Trojanów będzie uprawniona do uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Trojanów”.

Przewodniczący Rady Gminy

  
**Jacek Ryszkowski**

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY TROJANÓW**

### **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Trojanów, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Trojanów oraz wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.

2. Postanowienia regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2018r poz. 1152 z późn. zm.)

3. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

4. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) Ustawie – rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001r o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków ( Dz. U. z 2018r poz. 1152 z późn. zm.)
- 2) Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 ustawy.
- 3) Przedsiębiorstwie – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt. 4 ustawy.

### **Rozdział 2.**

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

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody z sieci wodociągowej, przeznaczonej do spożycia przez ludzi o odpowiedniej jakości i o parametrach nie przekraczających wymienionych wartości: żelazo – 200µg/l, jon amonowy 0.5mg/l, mętność – 1NTU, odczyn PH – 6,5-9,5, przewodność – 2500 µS/cm.
- 2) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych zdolności świadczenia usług, strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3m<sup>3</sup> na dobę.
- 3) zapewnienia odpowiedniego ciśnienia w sieci wodociągowej, zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym oraz ilość wody nie mniej niż 0,3m<sup>3</sup> na dobę.
- 4) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków.
- 5) zapewnienia prawidłowej eksploatacji i napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
- 6) powiadamiania Odbiorcy o planowanych zamknięciach w dostawie wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem.
- 7) zapewnienia zastępczych punktów poboru i poinformowania Odbiorców o ich lokalizacji.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę Umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków.
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków.
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

3. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych.

4. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została złożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedź w tej samej formie w terminie 14 dni od dnia otrzymania prośby, chyba że osoba wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust.3.

5. Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w art.8 ustawy.
- 2) dokonywać kontroli przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie.
- 3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków.
- 4) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy usług, w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania odczytów wskazań przeprowadzania badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Dostawcy.
- 5) pracownicy Przedsiębiorstwa mogą wykonywać w/w czynności na podstawie pisemnego upoważnienia, które okazują na żądanie Odbiorcy usług.

§ 4. 1. Odbiorca usług ma prawo:

- 1) do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie jakości, ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz w Umowie i nieprzerwanego odprowadzenia ścieków.
- 2) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków.
- 3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo.

2. Odbiorca usług jest zobowiązany do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, w szczególności do:

- 1) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.
- 2) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej.
- 3) na własny koszt konserwować i utrzymywać w należyтым stanie technicznym i sanitarnym posiadaną instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur jak również powiadamiać Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby.
- 4) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci.
- 5) nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytloczyń, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, plastiku nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym.

- 6) nie wylewania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej substancji o składzie i stężeniach przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach, substancji żrących i toksycznych.
- 7) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem.
- 8) poinformowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo.
- 9) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową.
- 10) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową.
- 11) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych.
- 12) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o zbyciu, wynajęciu lub likwidacji nieruchomości.
- 13) dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki.
- 14) zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej tak aby nie wprowadzać ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych oraz zapewnienia rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej tak aby nie wprowadzać wód opadowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania ścieków bytowych.
- 15) w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych – wbudowania urządzenia podczyszczającego ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń, a następnie prawidłowego jego eksploatacji i konserwowania.

### **Rozdział 3.**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 5. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków zawartej pomiędzy Przedsiębiorcą a Odbiorcą.

2. Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

3. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do nieruchomości lub obiektu budowlanego do którego ma być dostarczona woda lub z której mają być odprowadzone ścieki, a w uzasadnionych przypadkach z osobą, która korzysta z nieruchomości o niuregulowanym stanie prawnym.

4. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.

5. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 4, Przedsiębiorstwo zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione następujące warunki:

- 1) wszystkie lokale wyposażone są w wodomierze, zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi uzgodnionymi z Przedsiębiorstwem.
- 2) możliwy jest odczyt poszczególnych wodomierzy.

§ 6. 1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia.
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń.
- 3) praw i obowiązków stron umowy.

3. Umowa powinna dopuszczać jej rozwiązanie przez Odbiorcę za wypowiedzeniem lub na zgodny wniosek stron.



4. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 7. 1. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach cen i stawek opłat na podstawie ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Długość okresu obrachunkowego określa Umowa zawarta z Odbiorcą.

3. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.

4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

5. W przypadku braku wodomierza ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych zgodnie z art.27 Ustawy.

6. 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.

7. Do odbioru ścieków przemysłowych stosuje się zasady określone w art. 10 Ustawy.

§ 8. 1. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcami za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się na zasadach zawartych w umowie, w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach.

2. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany Umowy.

3. W przypadku zmiany taryfy w okresie międzyodczytowym, rozliczenie starej i nowej taryfy następuje proporcjonalnie do okresu obowiązywania każdej z taryf, przyjmując że miesiąc ma 30 dni.

4. Wniesienie przez Odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

5. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

§ 9. 1. Montażu i demontażu głównych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych dokonuje osoba wyznaczona przez przedsiębiorstwo.

2. Odczytu wodomierza dokonuje osoba reprezentująca przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić w uzasadnionych przypadkach podanie odczytu przez Odbiorcę.

#### **Rozdział 5.**

##### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 10. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:

- 1) oświadczenie o przysługującym tytule prawnym do nieruchomości, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
- 2) aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości.
- 3) dane dotyczące wnioskodawcy.
- 4) adres, nr działki, miejscowość podłączanej nieruchomości.
- 5) rodzaj podłączenia.
- 6) przeznaczenie wody i informację o przeznaczeniu budynku, do którego będzie dostarczona woda.
- 7) datę i podpis wnioskodawcy.

3. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu wniosku wydaje warunki techniczne na przyłączenie nieruchomości do posiadanej sieci w terminie 14 dni od daty złożenia prawidłowo wypełnionego wniosku.

4. Warunki techniczne tracą ważność z upływem dwóch lat od wydania.

**§ 11.** Warunki przyłączenia określają m.in.:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego.
- 3) procedurę przyłączenia do sieci.
- 4) procedurę odbioru przyłącza.
- 5) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody.
- 6) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzonych ścieków.
- 7) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzonych ścieków.
- 8) termin ważności warunków.

**§ 12. 1.** Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany zleca opracowanie projektu technicznego przyłącza osobie posiadającej uprawnienia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru materiałów, doboru wodomierza.
- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego.
- 3) kserokopię uprawnień projektowych.
- 4) pisemne zgody właścicieli działek, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.

**§ 13.** W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

## **Rozdział 6.**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

**§ 14. 1.** Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu o dopuszczalnym ciśnieniu roboczym min 1 MPa;
- 2) w uzasadnionych przypadkach przyłącza mogą być wykonywane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody przeznaczonej do picia;
- 3) w miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażyć w skrzynkę uliczną;
- 4) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasę;
- 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu w którym zlokalizowane są przewody.

2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, takimi jak przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, dostępność i stan techniczny urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

3. Możliwość dostępu do usług wodociągowych w przyszłości określają plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

**§ 15. 1.** Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:

1) zgłoszenie Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem.

2. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego.
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej.
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym.
- 4) wykonania studni kanalizacyjnej na przyłączy kanalizacyjnym.

3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

### **Rozdział 8.**

#### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.**

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odprowadzania ścieków z przyczyn określonych w art. 8 ustawy.

2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców niezwłocznie, w zwyczajowo przyjęty sposób nie później niż w ciągu 24 godzin od wstrzymania dostawy wody i odprowadzania ścieków, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach nie później niż w ciągu 48 godzin.

3. W przypadku wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczonej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1 przez okres dłuższy niż 12 godzin Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji.

### **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 zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy usług pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.

3. Odbiorca ma prawo zgłaszać reklamacje na piśmie, na adres lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- 1) dane Odbiorcy usług.
- 2) przedmiot reklamacji.
- 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody.
- 4) zgłoszenie roszczeń.
- 5) podpis osoby składającej reklamację.

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić Odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.

2. Powiadomienie odbiorcy usług powinno zawierać:

- 1) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
- 2) uzasadnienie reklamacji.
- 3) informację o zwrocie należności oraz formie wypłaty.
- 4) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

3. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń co do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

#### **Rozdział 10.**

#### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

§ 19. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie informacji składanych przez jednostki straży pożarnej.

3. Rozliczenia za wodę na cele przeciwpożarowe dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz obowiązującej taryfy.

4. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje gmina na podstawie faktury.

Przewodniczący Rady Gminy

  
**Jacek Ryszkowski**