

**UCHWAŁA NR XVIII/106/2020**  
**RADY GMINY W CIEPIELOWIE**  
z dnia 11 lutego 2020 r.

**w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody  
i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ciepiałów.**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506 ze zm.) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437) uchwała się, co następuje:

**§ 1.**

Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ciepiałów w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.**

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

**§ 3.**

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

**Przewodniczący Rady Gminy**  
**Waldemar Czapla**

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ciepelów.**

### **Rozdział 1.**

#### **Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Ciepelów, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Ciepelów oraz wzajemne prawa i obowiązki Gminy 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 odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 ze zm.).

3. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizować będą przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne działające na terenie Gminy Ciepelów.

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 o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r.;

2) Umowie - rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 ustawy;

### **Rozdział 2.**

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

§ 3. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane:

1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, w ilości co najmniej 0,3 metra sześciennego na dobę;

2) zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym;

3) dostarczać wodę o jakości normatywnej, odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach określonych w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia

przez ludzi (Dz. U. 2017, poz. 2294 z późn. zm.), w tym w szczególności o następujących parametrach nie przekraczających wartości:

- a) żelazo – 200 µg/l;
- b) mangan – 50 µg/l;
- c) stężenie jonów wodoru(pH) – 6,5 – 9,5,
- d) azotany – 0,5 mg NO<sub>2</sub>/l,
- e) Escherichia coli – 0 jtk/100 ml,
- f) Barwa, smak, zapach – akceptowalne przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
- g) Mętność - akceptowalne przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian o wartości do 1,00 NTU,

2. W zakresie odbioru ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane odbierać ścieki bytowe w ilości, co najmniej 0,3 metra sześciennego na dobę.

#### **§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne 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 oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
- 4) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy, w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania odczytów wskazań, przeprowadzenia badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Dostawcy.
- 5) Pracownicy Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego mogą wykonywać czynności, o których mowa w ust. 1 na podstawie pisemnego upoważnienia, które okazują na żądanie Odbiorcy.

#### **§ 5. Odbiorca ma prawo:**

- 1) do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w § 3. niniejszej uchwały
- 2) zgłaszania w Przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
- 3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne.

#### **§ 6. Odbiorca zobowiązany jest:**

Do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo -kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwu wodociągowo -kanalizacyjnemu, w szczególności do:

1) zapewnienia prawidłowego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym łącznie;

2) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami;

3) konserwowania i utrzymywania na własny koszt w należytym stanie technicznym i sanitarnym, posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne.

4) chronienia instalacji wodociągowej oraz studzienki wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur jak również powiadamiania Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;

5) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci;

6) nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycieczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;

7) nie wylewania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej substancji o składzie i stężeniach przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach, substancji palnych i wybuchowych, substancji żrących i toksycznych;

8) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą;

9) poinformowania Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego 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 wodociągowo - kanalizacyjne oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;

10) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;

11) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;

12) niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;

13) dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki;

14) zapewnienia 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 do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych;

15) w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych - wbudowania urządzenia podczyszczającego ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń, a następnie prawidłowego jego eksploataowania i konserwowania;

### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami**

§ 7. Wniosek o zawarcie z przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków albo zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków powinien zawierać:

- 1) imię, nazwisko(lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca go posiada) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- 2) rodzaj umowy (zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków albo zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków);
- 3) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca wystąpił z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy
- 4) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 5) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, czy też odprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy, na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę.

§ 8. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków albo zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 7 Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko(lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP(jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby;
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy;
- 3) oświadczenie osoby korzystającej z lokalu o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wyłącznie w celu zawarcia umowy;
- 4) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust.6 pkt 3 i 4 ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne rozliczenie;
- 5) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku;
- 6) wskazanie ilości lokali w budynku wielolokalowym oraz wskazanie ilości osób korzystających z poszczególnych lokali.

## **Rozdział 4.**

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

**§ 9. 1.** Rozliczenia za pobraną wodę lub wprowadzone ścieki prowadzone są w oparciu o ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków na podstawie cen i stawek opłat zawartych w taryfach dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Ciepiałów oraz wskazań wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego w zależności od posiadanaego przez Odbiorcę usług przyrządu pomiarowego, określonego w umowie o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzanie ścieków albo przeciętnych norm zużycia, w sytuacji braku możliwości opomiarowania poboru wody lub odprowadzania ścieków.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokościach.

3. W sytuacji zmian cen i stawek opłat, okres poboru wody lub dostarczania ścieków, ustala się proporcjonalnie do zużycia wody dla okresu obowiązywania dotychczasowej i nowej taryfy,

4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ilość pobranej wody ustala na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowości działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

5. Przedsiębiorstwo może dołączyć do umowy aktualnie obowiązującą taryfę, zawierającą ceny i stawki opłat lub jej wyciąg właściwe dla Odbiorcy, będącego stroną umowy.

**§ 10. 1.** Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody lub odprowadzania ścieków albo dostarczania wody i odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura, która zawiera termin, sposób i formę płatności, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zawarło odrębne umowy.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej**

**§ 11. 1.** Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

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

1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopię) potwierdzającym jej prawidłowość,

a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania, adres do korespondencji;

2) adres nieruchomości i numer działki, która ma być przyłączona;

3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);

4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych - wskazanie przewidywanych parametrów i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.

3. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowe - kanalizacyjne w terminie 30 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 60 dni.

4. Wydane warunki przyłączenia nieruchomości są ważne 24 miesiące od dnia ich wydania.

5. Warunki techniczne przyłączenia do sieci powinny, w szczególności określać:

1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;

2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;

3) maksymalne dobowe zapewnienie dostawy wody oraz dopuszczalną ilość odprowadzanych ścieków;

4) miejsce zainstalowania wodomierza głównego i (lub) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego;

5) wymagania dotyczące jakości odprowadzanych ścieków;

6) termin ważności warunków przyłączenia.

6. Przedłużenie okresu ważności wydanych warunków technicznych, następuje na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie. Do wniosku należy załączyć oświadczenie wnioskodawcy w przedmiocie aktualności danych określonych w ust. 2 pkt 1 - 4 oraz aktualności danych zawartych w dokumentach wskazanych w ust. 1

## **Rozdział 6.**

### **Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza**

§ 12. 1. Odbiory częściowe oraz końcowy przyłączy są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

2. Odbiór częściowy jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

3. Odbiór częściowy następuje w terminie nie dłuższym niż trzy dni od zgłoszenia gotowości do odbioru.

4. W ramach prac związanych z odbiorem końcowym przyłącza, przedsiębiorstwo

wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z dokumentacją techniczną przyłącza.

5. Odbiór końcowy następuje w terminie 10 dni roboczych od zgłoszenia gotowości do odbioru.

6. Wynik odbioru jest potwierdzany przez strony w sporządzonym protokole.

7. Protokół odbioru powinien zawierać, co najmniej:

- 1) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza;
- 2) datę odbioru i podpisy osób dokonujących odbioru.

8. Załączniki do protokołu, o którym mowa w ust. 7 stanowią protokoły: płukania rurociągów wodociągowych, pozytywny wynik badania bakteriologicznego wody, protokoły próby ciśnieniowej, szczelności, protokoły odbioru robót zanikających.

9. W przypadku odbioru negatywnego sporządzany jest protokół, który zawiera wykaz usterek wykonanych przyłączy. Ponowny odbiór dokonywany jest po usunięciu stwierdzonych uchybień na zasadach j.w.

## **Rozdział 7.**

### **Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych**

**§ 13.** 1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych:

1) przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur PEHD o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu o dopuszczalnym ciśnieniu roboczym min. 1 MPa;

2) w uzasadnionych przypadkach przyłącza mogą być wykonane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody przeznaczonej do picia;

3) w miejscu włączenia do sieci należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną;

4) skrzynkę uliczną odpowiednio zabezpieczyć w zależności od rodzaju terenu, w którym będzie usytuowana;

5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonywać z rur PCV o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu, w którym zlokalizowane są przewody;

6) przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą stosując odpowiednie zagłębienie wynikające ze strefy przemarzania gruntu;

7) przy odpływach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.

2. Warunki zawarte w ust. 1 pkt 1 - 5 uwzględnić przy projektowaniu przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych.

**§ 14** 1. Odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług w siedzibie Urzędu Gminy w Ciepeliowie. Udostępnia się nieodpłatnie do wglądu:



- 1) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy;
- 2) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego;
- 3) niniejszy regulamin;
- 4) zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;

2. Dostęp do informacji zawartych w ust. 1 pkt 3 - 4 można uzyskać również nieodpłatnie w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

## **Rozdział 8.**

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków**

**§ 15.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo -kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo -kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku (nieruchomości) oraz osoby korzystające z lokali, z którymi Przedsiębiorstwo zawarło umowy.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin Przedsiębiorstwo wodociągowo -kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne odbiorców usług.

## **Rozdział 9.**

### **Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji**

**§ 16.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom należyty poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.

3. Odbiorca ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- 1) dane Odbiorcy, numer Umowy;

- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczeń.

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

2. Powiadomienie Odbiorcy o sposobie załatwienia reklamacji powinno zawierać:
  - 1) przywołanie podstawy prawnej;
  - 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
  - 3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
  - 4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
  - 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.
3. Złożenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje biegu terminu do jej zapłaty.

## **Rozdział 10.**

### **Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe**

§ 18. 1. Woda dla celów przeciwpożarowych jest udostępniana z urządzeń wodociągowych Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego są jednostki straży pożarnej.
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki Straży Pożarnej w umownie ustalonych terminach.

## **Rozdział 11.**

### **Postanowienia końcowe**

§ 19. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej, wydane na podstawie dotychczas obowiązującego regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków zachowują swą ważność przez okres, na który zostały wydane.