

**Uchwała nr IV/17/18**  
**RADY GMINY SIECIECHÓW**  
**z dnia 20 grudnia 2018 r.**

**w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sieciechów i w miejscowości Fort Borek w Gminie Gniewoszków**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym ( Dz. U. z 2018r., poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3-6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) Rada Gminy w Sieciechowie uchwala, co następuje:

**§ 1.**

Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sieciechów i w miejscowości Fort Borek w Gminie Gniewoszków”, który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.**

1. Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

2. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

**§ 3.**

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc Uchwała Nr XXVIII/132/13 Rady Gminy Sieciechów z dnia 10.10.2013 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

**§ 4.**

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Sieciechów.

**Przewodniczący Rady Gminy**

  
**Stanisław Potyra**

**Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków  
na terenie Gminy Sieciechów i w miejscowości Fort Borek w Gminie Gniewoszków**

**Rozdział 1**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1.**

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Sieciechów zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Sieciechów 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 (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 328, z późn. zm.).
3. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje Gmina Sieciechów stanowiąca przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
4. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy. Woda przeznaczona jest do spożycia przez ludzi.

**§ 2.**

Ilekróć 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 2001r.;
- 2) Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 Ustawy;
- 3) Przedsiębiorstwo - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
- 4) wymaganiach technicznych – rozumie się przez to określane pisemnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;
- 5) wodomierzu dodatkowym – rozumie się przez to przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w celu opomiarowania ilości wody zużytej bezpowrotnie lub mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług.

**Rozdział 2**  
**Minimalny poziom usług świadczonych przez Gminę Sieciechów**  
**w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków**

**§ 3.**

Gmina ma obowiązek:

1. Dostarczyć z sieci wodociągowej wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
2. Ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej;
3. Zapewnienia odpowiedniego ciśnienia w sieci wodociągowej, zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
  - zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym; -
  - zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
4. Zapewnić ogólne wymagania w zakresie jakości materiałów do budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami;
5. Zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
6. Zainstalowania na własny koszt i utrzymania u Odbiorcy wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym ( wodomierze o wielkości ½ i ¾ cala).
7. Powiadamiania Odbiorcy o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;
8. Zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować Odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny;

**§ 4.**

1. Gmina ma prawo:

- 1) Odciać 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 przeprowadzenia badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Dostawcy.

2. Pracownicy przedsiębiorstwa mogą wykonywać w/w czynności na podstawie pisemnego upoważnienia, które okazują na żądanie Odbiorcy usług.

#### § 5.

Odbiorca usług ma prawo:

1. Do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
2. Zgłaszania Gminie reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
3. Uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Gminę.

#### § 6.

Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Gminę oraz nie utrudniający działalności Gminy, 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 poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami;
3. Na własny koszt konserwować i utrzymywać w należytym stanie technicznym i sanitarnym, posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne. Chronić instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur, dostępem osób nieupoważnionych jak również powiadomienia Gminy o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub Urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby na wodomierzu głównym i dodatkowym; Wodomierz dodatkowy odbiorca instaluje na własny koszt i zawiadamia Gminę w celu wprowadzenia do ewidencji.
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, wytloczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, 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 palnych i wybuchowych, substancji żrących i toksycznych;
7. Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Gminy wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem;

8. Poinformowania Gminy 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 Gminę oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;
9. Wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową tzn. w celach socjalno- bytowych;
10. Odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;
11. Niezwłocznego powiadomienia Gminy o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym zerwania plomby.
12. Dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki;
13. Zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej, tak aby nie wprowadzać ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych oraz zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej tak, aby nie wprowadzać wód opadowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych;
14. Lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzeń drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych, w pasie o szerokości 1,5 m z każdej strony.
15. Odbiorcy usług zabrania się czerpania wody z hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów. W przypadku stwierdzenia czerpania wody z hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów Gmina kieruje sprawę na drogę postępowania sądowego.
16. Odbiorca usług ma obowiązek poinformowania Gminy o zmianach stanu prawnego nieruchomości.

### **Rozdział 3**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

##### **§ 7.**

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

##### **§ 8.**

1. Gmina zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, a także po okazaniu tytułu prawnego do nieruchomości.
2. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z art.6 ust.3 ustawy oraz niniejszego Regulaminu.
3. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

4. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnikiem.
5. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnika dopuszcza się zawarcie umowy z jednym ze współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z jego pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczaniu usług pomiędzy współwłaścicielami.
6. Z odbiorcami korzystającymi, zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków Gmina może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

#### **Rozdział 4**

##### **Sposób rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki**

###### **§ 9.**

1. Rozliczanie Gminy z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach i Uchwałach Rady Gminy.
2. Długość okresu obrachunkowego określa Umowa.
3. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryfy nie wymaga zmiany Umowy.
4. W okresie odczytów na przełomie zmiany taryf, ilość wody i ścieków naliczana będzie proporcjonalnie do zużycia wody przed zmianą i po wprowadzeniu nowej taryfy.

###### **§ 10.**

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Gminę jest faktura lub nota księgowa.

#### **Rozdział 5**

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

###### **§ 11.**

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Gminy pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej. Do wniosku załącza się aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:
  - dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
  - adres podłączanej nieruchomości,
  - rodzaj podłączenia,
  - datę i podpis wnioskodawcy,
  - określenie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
  - przeznaczenie wody,
  - określenie ilości osób stale korzystających z wody,
  - informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda,
3. Warunki przyłączenia określają:
  - miejsca i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
  - wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,

- dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
  - maksymalne dobowe zaopatrzenie na pobór wody,
  - procedurę przyłączenia do sieci,
  - termin ważności warunków,
  - konieczność wykonania projektu budowlanego (o ile zaistnieje taka potrzeba) lub uzgodnienia ze wszystkimi gestorami sieci.
4. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej poza wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, składa oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
  5. Gmina wydaje wnioskodawcy, o którym mowa w ust. 1, warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej lub wodociągowej w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem wnioskodawcy.
  6. Warunki techniczne tracą ważność z upływem dwóch lat od dnia wydania. Ważność wymagań technicznych może być przedłużona na okres wskazany przez Gminę, nie dłuższy niż jednak niż 2 lata.
  7. Gmina ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków. W takim przypadku Gmina pisemnie informuje wnioskodawcę o przyczynach odmowy, nie później niż w terminie 7 dni od stwierdzenia istnienia podstawy odmowy.
  8. W przypadku gdy wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych nie przewiduje w danym miejscu budowy sieci, osoba zainteresowana przyłączeniem do sieci może ją wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody Przedsiębiorstwa i określeniu przez niego warunków technicznych.
  9. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych winny być określone w sposób wyczerpujący .

## **Rozdział 6**

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

#### **§ 12.**

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:
  - 1) uzgodnienie projektu budowlano-wykonawczego z Gminą;
  - 2) zgłoszenie Gminie zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem.
2. Gmina przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.
3. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać Gminie przed zasypaniem.



4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w warunkach technicznych.

5. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz do zawarcia Umowy z Gminą stanowi protokół końcowy przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać:

- datę odbioru,

- przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,

- rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,

- skład komisji, w tym wykonawcę i użytkownika,

- adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,

- podpisy członków komisji

Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

6. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony, posiadający uprawnienia na koszt Odbiorcy usług.

7. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostaje własnością Odbiorcy.

## **Rozdział 7**

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

#### **§ 13.**

1. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Gminy.
2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Osoby zamierzające przyłączyć się do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w Gminie poprzez udostępnienie do wglądu: wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych lub studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy, miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy Sieciechów, regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

## **Rozdział 8**

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

#### **§ 14.**

1. Gmina może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odprowadzania ścieków z przyczyn:

1) braku wody w ujęciu;



- 2) zanieczyszczenia dostarczanej wody w stopniu niebezpiecznym dla zdrowia;
  - 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
  - 4) konieczności przeprowadzania niezbędnych napraw, konserwacji, remontów, dezynfekcji urządzeń wodo-ciągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
  - 5) uszkodzenia instalacji i przyłączy Odbiorcy usług grożącego niebezpieczeństwem lub powodującego nieuzasadnione straty wody;
  - 6) stwierdzenia nielegalnego poboru wody lub ingerencji odbiorcy w przyłączy przed wodomierzem głównym;
  - 7) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
  - 8) wystąpienia siły wyższej w tym klęsk żywiołowych.
4. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzeniu ścieków Gmina informuje Odbiorców poprzez komunikaty w lokalnych mediach, tablicach informacyjnych, telefonicznie lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem.  
W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 godzin Gmina zobowiązana jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji.
4. Wstrzymanie dostaw wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności, gdy:
- 1) z powodu awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
  - 2) wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.

## § 15.

1. Gmina jest zobowiązana do udzielania 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/i kanalizacyjnej,
  - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
  - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
  - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Gmina udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od otrzymania zapytania.
3. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych, Gmina przed upływem terminów wskazanego w ust. 2, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.
4. 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

średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

## **Rozdział 9**

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

#### **§ 16.**

1. Gmina zobowiązana jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.
2. Gmina zobowiązana jest do udzielania na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.
3. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Gminy.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - 1) dane Odbiorcy usług, numer umowy;
  - 2) przedmiot reklamacji;
  - 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
  - 4) zgłoszenie roszczeń;
  - 5) podpis osoby składającej reklamację

#### **§ 17.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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) 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 usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

## **Rozdział 10**

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

#### **§ 18.**


1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Gminę, 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 pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej.
3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z Urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Gminie informacje o ilości pobranej wody.

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

## **Rozdział 11**

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie .

Przewodniczący Rady Gminy  
  
Stanisław Potyra