

**UCHWAŁA NR XXIX/191/2018
RADY GMINY W BROKU**

z dnia 30 sierpnia 2018 r.

w sprawie zatwierdzenia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brok.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 994 z późn.zm.) oraz art. 19 ust.1 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 Broku, uchwała co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brok w brzmieniu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Gminy Brok.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Gminy

Sylwester Runo

Załącznik do uchwały Nr XXIX/191/2018
Rady Gminy w Broku
z dnia 30 sierpnia 2018 r.

Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brok.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Brok, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Brok 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).

3. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje Gmina Brok poprzez Urząd Gminy w Broku - Referat Gospodarki Komunalnej.

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 2001r.;
- 2) Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 3) Referat - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy, którym jest Referat Gospodarki Komunalnej Urzędu Gminy w Broku;
- 4) Gminie – rozumie się przez to Gminę Brok z siedzibą w Broku, Plac Kościelny 6;
- 5) Odbiorcy – rozumie się przez to każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 6) wymaganiach technicznych – rozumie się przez to określane pisemnie przez Referat warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;
- 7) 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.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez Gminę Brok w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków

§ 3. Gmina ma obowiązek:

- 1) dostarczyć z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 2) zapewnienia spełnienia warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczenia wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru;
- 3) ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej;
- 4) zapewnienia odpowiedniego ciśnienia w sieci wodociągowej, zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
- 5) 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;
- 6) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 7) zapewnienia ogólnych wymagań w zakresie jakości materiałów do budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami;
- 8) zapewnienia prawidłowej eksploatacji i naprawy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 9) zainstalowania na własny koszt i utrzymania u Odbiorcy wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym;
- 10) powiadamiania Odbiorcy o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;
- 11) zapewnienia zastępczych punktów poboru wody i poinformowania Odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny.

§ 4. Gmina 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 Gminy 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 Regulaminie oraz w Umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 2) zgłaszania w Referacie reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez Referat usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
- 3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Referat.

§ 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 Referat oraz nie utrudniający działalności Referatowi, w szczególności do:

- 1) zapewnienia prawidłowego 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) konserwowania i utrzymywania na własny koszt w należyтым 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 Referatu 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, wyłoczyn, 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 Referatu wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem;
- 9) poinformowania Referatu 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 Referat 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 Referatu 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;
- 16) lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzeń drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych, w pasie o szerokości 1,5 m z każdej strony.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami

§ 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, 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 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.

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.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki

§ 10. 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.

2. Długość okresu obliczeniowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden rok.

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

§ 11. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Gminę jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Gmina wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej

§ 12. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej składa w siedzibie Gminy pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.

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

- 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
- 2) adres podłączanej nieruchomości,
- 3) rodzaj podłączenia,
- 4) datę i podpis wnioskodawcy,
- 5) określenie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 6) przeznaczenie wody,
- 7) określenie ilości osób stale korzystających z wody,
- 8) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda.

2. Warunki techniczne przyłączenia określają:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- 2) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego,
- 3) procedurę przyłączenia do sieci,
- 4) termin ważności warunków,
- 5) konieczność wykonania projektu budowlanego (o ile zaistnieje taka potrzeba) lub uzgodnienia ze wszystkimi gestorami sieci.

3. 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.

4. Gmina wydaje wnioskodawcy, o którym mowa w ust. 1, warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej lub wodociągowej w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem wnioskodawcy.

5. Warunki techniczne tracą ważność z upływem 2 (dwóch) lat od dnia wydania. Ważność wymagań technicznych może być przedłużona na okres wskazany przez Gminę, nie dłuższy niż jednak niż 2 (dwa) lata.

6. 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 (siedmiu) dni od stwierdzenia istnienia podstawy odmowy.

7. 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 Gminy i określeniu przez niego warunków technicznych.

8. Rozbudowa i modernizacja sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz niezbędnych urządzeń realizowana jest na koszt Gminy.

9. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych winny być określone w sposób wyczerpujący.

Rozdział 6.

Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza

§ 13. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:

- 1) uzgodnienie projektu budowlano- wykonawczego z gminnym Referatem;
- 2) zgłoszenie w Referacie zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 (trzy) dni przed jego rozpoczęciem.
- 3) Gmina przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.
- 4) Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać w Referacie przed zasypaniem.
- 5) Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w warunkach technicznych.
- 6) Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz do zawarcia Umowy z Gminą stanowi protokół przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.
- 7) Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony, posiadający uprawnienia na koszt Odbiorcy.
- 8) Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostaje własnością Odbiorcy.

Rozdział 7.

Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

§ 14. 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. Możliwości dostępu do usług wodociągowych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 8.

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

§ 15. 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 wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) uszkodzenia instalacji i przyłączy Odbiorcy grożącego niebezpieczeństwem lub powodującego nieuzasadnione straty wody;
- 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 7) wystąpienia siły wyższej, w tym klęsk żywiołowych.

2. 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, tablice informacyjne, telefonicznie lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na 4 (cztery) dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 (dwanaście) godzin, najpóźniej na 7 (siedem) dni przed planowanym terminem.

3. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 (dwanaście) godzin Gmina zobowiązana jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców o ich lokalizacji.

4. Wstrzymanie dostaw wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców 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.

5. O wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w ust. 4, Gmina informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, jednak nie później niż w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od wstrzymania dostawy wody i odprowadzania ścieków, a szczególnie w uzasadnionych przypadkach nie później niż w ciągu 48 (czterdziestu ośmiu) godzin.

§ 16. 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 informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 (trzy) dni robocze.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Gmina udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 (czternastu) dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Gmina przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 (trzydzieści) dni od dnia złożenia prośby.

Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji

§ 17. 1. Gmina zobowiązana jest zapewnić Odbiorcom należyty poziom usług.

2. Gmina zobowiązana 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 Gminy.

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.

§ 18. 1. Gmina zobowiązana 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

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

2. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie stosownej umowy zawieranej pomiędzy Gminą i jednostką straży pożarnej.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.

4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje Gminie informacje o ilości pobranej wody.

5. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.