

Projekt

**UCHWAŁA NR .....  
RADY GMINY MALECHOWO**

z dnia ..... 2021 r.

**w sprawie przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Malechowo do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.**

Na podstawie art.18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713, 1378) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) uchwała, co następuje:

**§ 1.** Przekazuje się opracowany projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który obowiązywać będzie na terenie Gminy Malechowo do organu regulacyjnego tj. Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie, celem zaopiniowania.

**§ 2.** Projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 3.** Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik do uchwały Nr .....

Rady Gminy Malechowo

z dnia ..... 2021 r.

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

### **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki Gminy oraz Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Malechowo.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

- 1) Ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( t.j. Dz. U. z 2020r. poz. 2028);
  - 2) Gminie – należy przez to rozumieć Gminę Malechowo, wykonującą usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Malechowo.
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

### **Rozdział 2. Minimalny poziom usług świadczonych przez Gminę w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 3. W zakresie dostarczania wody Gmina ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) dostarczania Odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy o treści ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i niniejszym regulaminie;
- 2) dostarczania Odbiorcy usług w sposób ciągły i niezawodny wodę o parametrach spełniających wymagania jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy;
- 3) dokonywania na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych będących w jej posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;
- 4) dokonywania na własny koszt napraw przyłączy będących w jej posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;
- 5) zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług określonych m.in. strukturą przyłącza, jego średnicą oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług.

§ 4. W zakresie odbioru ścieków Gmina ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) przyjmowania ścieków od Odbiorcy usług na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy o treści ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i niniejszym regulaminie;
- 2) zapewnienia ciągłości odbioru ścieków od Odbiorców oraz prowadzenia kontroli stanu i składu odbieranych ścieków na zgodność z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa i obowiązującą umową o odprowadzaniu ścieków;
- 3) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny oraz oczyszczania ich do wartości parametrów określonych w aktualnie obowiązujących przepisach;
- 4) dokonywania na własny koszt napraw urządzeń kanalizacyjnych będących w jej posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;
- 5) dokonywania na własny koszt napraw przyłączy będących w jej posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług.

**§ 5.** Poziom świadczonych usług, za które ponosi odpowiedzialność Gmina, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

### **Rozdział 3.**

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

**§ 6. 1.** Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawartej pomiędzy Gminą a Odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Zawarcie pisemnej umowy z Odbiorcą usług następuje na podstawie pisemnego wniosku o jej zawarcie, który powinien w szczególności zawierać:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania (lub siedziby) wnioskodawcy;
- 2) numer PESEL lub REGON, numer NIP (dla wnioskodawców prowadzących działalność gospodarczą);
- 3) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 4) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do komunalnej sieci wodociągowej, czy też posiada własne ujęcie wody lub zachodzą oba przypadki;
- 5) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do komunalnej sieci kanalizacyjnej, lub czy ścieki z nieruchomości odprowadzane są do bezodpływowego zbiornika na nieczystości ciekłe lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 6) oświadczenie Odbiorcy usług o ilości i celu wykorzystywania dostarczonej wody;
- 7) oświadczenie Odbiorcy usług o rodzaju odprowadzanych ścieków.

3. W przypadku złożenia wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez osoby prawne, przedsiębiorstwa bądź instytucje, do wniosku należy dołączyć stosowne dokumenty (odpisy, upoważnienia, pełnomocnictwa), określające sposób reprezentowania.

**§ 7. 1.** W terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy, Gmina sporządza i przekłada przyszłemu Odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

2. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

3. Umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta w siedzibie Urzędu Gminy Malechowo 22A lub na odległość i poza siedzibą Gminy.

**§ 8.** Umowa o której mowa w § 7 może być zawarta z osobą posiadającą tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

**§ 9. 1.** W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym, umowa zawierana jest z jego właścicielem lub z zarządcą na podstawie pisemnego wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawierającego elementy wskazane w § 6 regulaminu, złożonego przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego.

2. Na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta z osobą korzystającą z lokalu w takim budynku.

#### **Rozdział 4.**

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

**§ 10. 1.** Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków prowadzone jest z Odbiorcami usług na zasadach i według cen i stawek określonych w taryfie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków, obowiązującej na terenie Gminy Malechowo. Ceny usług, które nie są zawarte w taryfach, Gmina ustala w cenniku, który dostępny jest w siedzibie Gminy Malechowo i na stronie BIP.

2. Należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

3. Stosowanie przez Gminę cen i stawek opłat wynikających z nowo podanych do publicznej wiadomości taryf nie wymaga odrębnego indywidualnego informowania odbiorców usług o wysokości tych cen i stawek opłat.

4. Zmiana taryfy w trakcie obowiązywania umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie powoduje konieczności zmiany umowy. W tym przypadku Gmina obciąża Odbiorcę według nowych cen i stawek opłat od dnia wejścia ich w życie.

4. Ilość dostarczonej wody do nieruchomości mierzona jest na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, określonych w rozporządzeniu wydanym zgodnie z art. 27 ust. 3 Ustawy.

5. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego wody lub urządzeń pomiarowych, a w przypadku braku urządzeń ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości pobranej wody lub ilości pobranej wody pomniejszonej o ilość wody bezzwrotnie zużytej. W takich przypadkach, w rozliczeniach ilość odprowadzonych ścieków i ilości wody bezzwrotnie zużytej uwzględnia się wyłącznie, gdy wielkość zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy.

6. W przypadku odbiorców usług, którzy posiadają i korzystają z własnego ujęcia wody, a odprowadzają ścieki do komunalnej sieci kanalizacyjnej, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzenia służącego do pomiaru ilości odprowadzanych ścieków lub na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego na instalacji doprowadzającej wodę do nieruchomości z własnego ujęcia.

7. W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 6 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy jest to niemożliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

**§ 11.** 1. Do rozliczeń z odbiorcami usług stosuje się jednomiesięczne, dwumiesięczne, trzymiesięczne, sześciomiesięczne lub jednoroczne okresy obrotowe.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego wodomierzy głównych lub urządzeń pomiarowych dokonuje osoba reprezentująca Gminę.

3. Dopuszcza się możliwość podania odczytu wskazań wodomierza głównego lub urządzeń pomiarowych przez Odbiorcę.

**§ 12.** 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez Gminę jest wystawienie faktury VAT.

2. Datę, formę i sposób zapłaty Gmina określa w wystawionej fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Gmina wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego pomniejszając ilość wody pobranej przez osoby korzystające z lokali, z którymi zawarto odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

## **Rozdział 5.** **Warunki przyłączania do sieci**

**§ 11.** 1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku, składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy zawiera:

- 1) numer telefonu;
- 2) adres poczty elektronicznej;
- 3) informacje o ilości punktów poboru wody;
- 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków;
- 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika.

**§ 12.** W celu złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, osoba ubiegająca się o przyłączenie powinna skorzystać z wzoru wniosku dostępnego w siedzibie Gminy oraz na stronie BIP.

**§ 13.** Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, Gmina dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania w terminach, które zostały określone w ustawie.

**§ 14.** W przypadku stwierdzenia przez Gminę, że złożony wniosek wydanie warunków nie zawiera wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, Gmina poinformuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

**§ 15.** W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, podmiot ubiegający się o przyłączenie informowany jest przez Gminę o powyższym fakcie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

**§ 16.** Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 13 określają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/ lub kanalizacyjnej;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego;
- 3) miejsce i sposób montażu zestawu wodomierza głównego wraz z określeniem jego średnicy i średnicy zaworów, ewentualnie miejsce zamontowania urządzenia pomiarowego, liczącego ilość odprowadzanych ścieków;

- 4) zakres dokumentacji technicznej, którą należy opracować przed wykonaniem przyłączenia do sieci oraz zakres uzgodnień, które należy uzyskać przed wykonaniem przyłącza;
- 5) wskazanie trybu i sposobu odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego;
- 6) okres ważności;
- 7) załącznik graficzny określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

## **Rozdział 6.**

### **Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych**

**§ 17.** 1. Dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych uzależniony jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Gminy,
  - 2) technicznych możliwości urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, pozwalających na pozyskiwanie wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi lub jej dostaw oraz odbiór i oczyszczanie ścieków;
  - 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla już podłączonych Odbiorców.
2. Gmina wydaje odmowę wydania Warunków przyłączenia do sieci niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1.
3. Gmina ustala warunki ogólne i techniczne, określające możliwość dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych:
- 1) przyłącza wodociągowe i/lub kanalizacyjne należy wykonać zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/ lub kanalizacyjnego;
  - 2) w miejscu włączenia się do sieci wodociągowej należy wmontować zawór odcinający – zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę;
  - 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą na głębokościach zalecanych w odrębnych przepisach i normach;
  - 4) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie.
4. Przy projektowaniu przyłączy należy uwzględnić:
- 1) możliwie najkrótszą trasę przyłączy;
  - 2) posadowienie przyłączy na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku kierunku spływu.

**§ 18.** Gmina ma obowiązek zapewnić budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jej posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego**

**§ 19.** Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z Gminą planu sytuacyjnego dla przyłączy, sporządzonego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej oraz dokumentacji technicznej – jeżeli

wymagana była w warunkach przyłączenia celem sprawdzenia, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

§ 20. 1. Gmina dokonuje odbioru końcowego lub częściowego wykonanych przyłączy na podstawie pisemnego wniosku osoby ubiegającej się o przyłączenie, złożonego na minimum 4 dni przed planowanym przystąpieniem do prac.

2. Gmina dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz przepisami prawa budowlanego.

3. W przypadku wykonania przyłącza niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia Gmina ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci.

4. Odbiór przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać Gminie przed zakryciem (zasypaniem).

5. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.

6. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie protokołu odbioru końcowego przyłączy, który zawiera co najmniej

- 1) datę odbioru;
- 2) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- 3) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości;
- 4) określenie własności poszczególnych elementów przyłącza;
- 5) podpisy członków komisji.

7. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważniają podmiot przyłączany do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

## **Rozdział 8.**

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

§ 21. 1. Gmina ma obowiązek poinformowania Odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z co najmniej 2 dniowym wyprzedzeniem.

2. Gmina ma również obowiązek poinformować Odbiorców usług, 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, Gmina może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi Gmina zawarła umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Gmina powinna zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców usług o miejscu jego lokalizacji w sposób zwyczajowo przyjęty.

5. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczonej wody Gmina ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty.

6. Gmina ma prawo do wstrzymania dostaw wody i odbioru ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach stwarzających zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiający świadczenie usług, w szczególności:

- 1) gdy awaria sieci nie daje możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
  - 2) dalsze działanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska.
7. Gmina ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.

**§ 22.** 1. Odbiorca usług może domagać się od Gminy obniżenia należności za świadczone usługi w razie dostarczenia wody o parametrach niezgodnych z wytycznymi, zawartymi w odrębnych przepisach dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia. Obniżenie to stanowić będzie 10% należności za wodę dostarczoną w okresie występowania nieprawidłowości, określoną proporcjonalnie do okresu rozliczenia należności.

2. Podstawą obniżenia należności za wodę o pogorszonej jakości będzie zgłoszenie przez Odbiorcę usług faktu o wystąpieniu pogorszenia jakości wody.

3. Zgłoszenie powinno nastąpić w czasie wystąpienia pogorszenia jakości dostarczanej wody tak, aby fakt ten mógł być sprawdzony przez Gminę i dwustronnie potwierdzony.

## **Rozdział 9.**

### **Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

- § 23.** 1. Gmina zobowiązuje się zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.
2. Gmina jest zobowiązana do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
    - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
    - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców;
    - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub w odprowadzaniu ścieków;
    - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
    - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
  3. Gmina zobowiązana jest do udzielania na żądanie Odbiorców usług informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w terminie:
    - 1) 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
    - 2) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
    - 3) 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
  4. Zgłoszenie przez odbiorcę usług reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi, wymaga formy pisemnej.
  5. Gmina zobowiązana jest do powiadomienia odbiorcy usług o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

**§ 24.** 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Gminę umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Zgłoszenie przez odbiorcę usług reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi, wymaga formy pisemnej.

3. Gmina zobowiązana jest do powiadomienia odbiorcy usług o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

**§ 25.** W siedzibie Gminy winny być udostępnione do wglądu wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i opłat;
- 2) Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy;
- 3) aktualne wyniki badania wody i ścieków.

## **Rozdział 10.**

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

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

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Gminy są wyłącznie jednostki straży pożarnej.

**§ 27.** 1. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje Gminie informacje o ilości wody pobranej.

2. Jednostka straży pożarnej dokonująca poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Gminy zobowiązana jest do powiadomienia Gminy o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.

3. Jednostka straży pożarnej dokonująca poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Gminy zobowiązana jest do prowadzenia bieżącej ewidencji miejsc, z których woda została pobrana.

**§ 28.** Rozliczenie za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane jest za okres 6 miesięczny, na podstawie złożonej pisemnej informacji przez jednostki straży pożarnej.

## **Rozdział 11.**

### **Postanowienia końcowe**

**§ 29.** 1. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

2. Umowy na dostawę wody i odbioru ścieków zawarte przed wejściem niniejszego regulaminu nie tracą swojej mocy.