

**UCHWAŁA NR XXXIV.271.2018
RADY GMINY ODRZYWÓŁ**

z dnia 9 listopada 2018 r.

**w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy
Odrzywół**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 poz. 994, 1000, 1349 i 1432) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, 1629) po pozytywnym zaopiniowaniu przez organ regulacyjny w zakresie zgodności z przepisami ustawy, uchwala się:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Odrzywół w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej Uchwały .

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszej Uchwały traci moc Uchwała Nr VIII.51.2015 Rady Gminy Odrzywół z dnia 22 października 2015 roku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Odrzywół.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Odrzywół.

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

Przewodniczący Rady Gminy

mgr Stanisław Gapys

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Odrzywół.

**Rozdział 1.
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. 1. Niniejszy Regulamin określa wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego 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 Odrzywół.

2. Obowiązki wynikające z ustawy z zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje Gmina Odrzywół stanowiąca przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

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

- 1) „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 328, 1566 i 2180);
- 2) Gminie – należy przez to rozumieć Gminę Odrzywół;
- 3) Odbiorcy usług – należy przez to rozumieć odbiorców wody i dostawców ścieków bytowych i/lub komunalnych z terenu Gminy;
- 4) Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 Ustawy;
- 5) wymaganiach technicznych – rozumie się przez to określane pisemnie przez Gmin warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;
- 6) 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;

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 jest zobowiązana:

- 1) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 2) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa (1,0 bara) mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 5) dostarczać i zapewnić odbiorcom wodę o parametrach jakościowych odpowiadającym
wymaganiom określonym w aktualnym rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie
jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 4. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Gmina jest zobowiązana:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki bytowe i/lub komunalne wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- 3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 4) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 3.

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 5. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy Gminą Odrzywół, a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. W terminie 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 6 niniejszego Regulaminu, Gmina sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

3. Gmina udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.

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

5. Umowa zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- 3) praw i obowiązków stron umowy,
- 4) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy w tym warunków wypowiedzenia.
- 6) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub/i kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług.

§ 6. 1. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Gminą powinien zawierać:

a.imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;

b.wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca wystąpił z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy;

c.oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej Gminy, czy też posiada własne ujęcie wody;

d.oświadczenie, czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Gminy, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;

e.oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,

f.oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (bytowe, komunalne),

g.oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych wnioskodawcy przez Gminę wyłącznie w celu zawarcia umowy.

§ 7. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Gminę z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 5 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 Gminę 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 taryfy za dokonywane przez Gminę rozliczenie,

5. schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 8. 1. Podstawę rozliczenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, albo przeciętne normy zużycia.

2. Gmina stosuje 3 miesięczne okresy rozliczeniowe chyba, że umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków stanowić będzie inaczej.

3. Stosowanie przez Gminę cen i stawek opłat wynikających z nowej, podanej do wiadomości publicznej taryfy, nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

4. Gmina dołącza do umowy aktualnie obowiązującą taryfę, zawierającą ceny i stawki opłat lub jej wyciąg właściwe dla Odbiorcy usług, będącego stroną umowy.

§ 9. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez Gminę jest faktura.

2. Datę, formę i sposób zapłaty Gmina określa w 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 oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali lub wyłącznie Odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi Gmina zawarła odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

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

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

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela – podstawę umocowania, adres do korespondencji,
- 2) adres nieruchomości i numer ewidencyjny działki, która ma być przyłączona,
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowo-kanalizacyjne, wodociągowe, kanalizacyjne),
- 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywalnej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania,
- 5) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek;
- 6) w szczególnych przypadkach Gmina sporządza umowę na podstawie, której następuje przyłączenie do sieci;

3. Wzór wniosku określa Gmina.

4. Do wniosku należy dołączyć kserokopię aktualnej mapy sytuacyjno- wysokościowej, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu,

5. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Gmina w terminie 14 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci.

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

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 i/lub kanalizacyjnej,
- 3) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
- 4) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody;
- 5) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz ewentualnie miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków;
- 6) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
- 7) termin ważności warunków przyłączenia.

Rozdział 6.

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 11. 1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych Gmina zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

2. Gmina ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.

3. W razie braku możliwości przyłączenia do sieci, Gmina w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie wydając informację techniczną.

4. Osoby zamierzające podłączyć się do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w Gminie poprzez udostępnienie do wglądu: studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy i regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU, PRZEZ GMINĘ, WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 12. 1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci Gminy jest uzgodnienie z Gminą dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez Gminę kontroli robót (wpis dokonany w projekcie przyłącza).

2. Gmina wydaje zgodę po uzgodnieniu, o którym mowa w ust. 1 niezwłocznie po złożeniu kompletnej dokumentacji technicznej.

3. Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.

4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Gmina dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z projektem przyłącza.

5. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu tzn. robót zanikających następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru.

6. Przed zasypaniem przyłącza należy wykonać geodezyjną inwentaryzację powykonawczą, o której mowa w art. 43 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. 2017 poz. 1332).

7. Odbiór częściowy oraz końcowy przyłączy są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

8. Odbiór końcowy następuje na pisemny lub ustny wniosek inwestora lub wykonawcy (w zastępstwie inwestora).

9. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia.

10. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowo-kanalizacyjne, wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów, długości przyłącza, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego.
- 3) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
- 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
- 5) podpisy członków komisji.
- 6) protokół sporządzany jest w 2 egzemplarzach, jeden dla inwestora, jeden dla Gminy.

11. Przyłączenia do gminnej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej dokonuje podmiot posiadający uprawnienia i zarejestrowaną działalność gospodarczą na koszt Odbiorcy.

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

13. Wykonane i odebrane przyłącze pozostaje własnością Odbiorcy usług.

Rozdział 8.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUGI I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 13. 1. Gmina ma obowiązek poinformować Odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym.

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 umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Gmina 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 Gmina jest zobowiązana, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody Gmina informuje Odbiorców usług.

6. 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. Nie zwalnia to Gminy z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców usług.

7. Gmina może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;

- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

8. Jeżeli Gmina odcięła dostawę wody z przyczyny wykonania przyłącza wodociągowego niezgodnie z przepisami prawa lub odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, to wówczas jest zobowiązana do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

9. Gmina o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

10. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku poprzedniego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

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

§ 14. Gmina jest zobowiązana do udzielania Odbiorcom usług wszelakich istotnych informacji, w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 15. 1. Każdy 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 reklamacyjne winno zawierać:

- a) dane Odbiorcy usług,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację,
- d) zgłoszenie roszczeń, jeżeli zgłaszający o takowe występuje,
- e) numer i datę umowy,
- f) podpis odbiorcy.

3. Reklamacja może być zgłaszana w dowolnej formie (pisemnej, ustnej, via email, telefonicznie), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę złożenia reklamacji.

4. Gmina jest zobowiązana rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 3 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie Gminy lub jej doręczenia Gminie w inny sposób. Jeżeli Odbiorca usług żąda odpowiedzi pisemnej, Gmina udziela odpowiedzi w terminie 7 dni od dnia następującego po dniu otrzymania zgłoszenia reklamacji.

5. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż wskazane w ust. 3, Gmina przed upływem tych terminów informuje o fakcie zgłaszającego reklamację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 dni od daty złożenia reklamacji.

6. Wniesienie przez Odbiorcę usług reklamacji dotyczących rozliczeń za świadczone usługi nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności określonej w fakturze.

7. W przypadku stwierdzenia przez Gminę lub Państwową Powiatową Inspekcję Sanitarną Odbiorca usług ma prawo domagać się od Gminy obniżenia należności w razie dostarczania wody o pogorszonej bądź złej jakości, lub o ciśnieniu niższym niż określone w umowie.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych przez Gminę usług oraz wysokości opłat za te usługi w przypadku wystąpienia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie Odbiorcy usług zostanie zwrócona w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

§ 16. W siedzibie Gminy winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązująca na terenie Gminy Odrzywół taryfa,
- 2) tekst jednolity „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie Gminy Odrzywół”,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIPOŻAROWE

§ 17. 1. Woda do celów przeciwpożarowych może być udostępniana z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Gminę, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawniona do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Gminy jest Państwowa Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki wymienione w ust. 2.

4. Rozliczenia za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe dokonywane są co kwartał kalendarzowy przez Gminę, po dostarczeniu informacji przez PPSP.

Rozdział 11.

PRZEPISY KOŃCOWE

§ 18. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.