

Uchwała nr.....
Rady Gminy w Waśniowie
z dnia.....

w sprawie przekazania projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Waśniów do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. 2021 poz. 1372) oraz art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. 2020 poz. 2028), Rada Gminy uchwała co następuje:

§ 1

Przekazuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków” do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego o treści stanowiącej załącznik do niniejszej uchwały celem zaopiniowania.

§2

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu rady Gminy Waśniów.

§3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

UZASADNIENIE

**do uchwały Nr Rady Gminy w Waśniowie z dnia roku
w sprawie przekazania projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania
ścieków na terenie Gminy Waśniów do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki
Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego.**

Zmiana ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. 2020 poz. 2028) nakłada na przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, a w naszym przypadku gminę obowiązek przesłania projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego celem zaopiniowania.

Biorąc pod uwagę powyższe zasadne jest podjęcie przez Radę Gminy w Waśniowie niniejszej uchwały.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Waśniów

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Waśniów, zwany dalej "Regulaminem", określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych przez gminę Waśniów, jak również prawa i obowiązki Gminy Waśniów oraz Odbiorców usług.
2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność Gminy polegającą na ujmowaniu i dostarczaniu wody.
3. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność Gminy polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.
4. Ilekroć w regulaminie używa się określenia "ustawa" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).
5. Odbiorcą usług w znaczeniu niniejszego Regulaminu jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zawartej umowy.

Rozdział 2

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

§ 2

Gmina ma obowiązek zapewnić utrzymanie sprawności technicznej i zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganych ilościach oraz do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i oczyszczania odprowadzonych ścieków, a w szczególności:

- 1) zapewnić następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego zaopatrywania w wodę poprzez:
 - a) dostawy wody przez sieć wodociagową o ciśnieniu w przyłączy wodociagowym przy wodomierzu głównym wynoszącym nie mniej niż 0,05 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa,
 - b) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
 - c) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
- 2) zapewnić następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:
 - a) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od Odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy,
 - b) zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do przyjmowania i oczyszczania ścieków w sposób ciągły.

§ 3

1. Gmina zobowiązana jest do zapewnienia niezawodnego działania eksploatowanych urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych oraz sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
2. Gmina zobowiązana jest do udzielenia Odbiorcom usług informacji dotyczących przyczyn występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 4

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Gmina powinna zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców o jego lokalizacji.

§ 5

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Gmina informuje Odbiorców poprzez ogłoszenie pisemne co najmniej na dwa dni przed ich wystąpieniem.
2. Wstrzymanie dostawy wody i przyjmowania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują wyłącznie warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska.
3. Gmina nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za przerwy w dostawie wody spowodowane:
 - 1) brakiem wody na ujęciu,
 - 2) przerwą w dostawie wody pochodzącej z zakupu,
 - 3) zanieczyszczeniem wody w ujęciu lub zbiornikach wody czystej w sposób niebezpieczny dla zdrowia niezawiniony przez Gminy,
 - 4) potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów,
 - 5) przerwami w dostawie energii elektrycznej do pompowni,
 - 6) wystąpieniem awarii:
 - a) na sieci wodociągowej,
 - b) urządzeń wodociągowych,
 - c) armatury wodociągowej,
4. Gmina nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za przerwy w prawidłowym przyjmowaniu ścieków spowodowane:
 - 1) zanieczyszczeniem ścieków substancjami stwarzającymi zagrożenie dla oczyszczalni i odbiorników ścieków oczyszczonych,
 - 2) przerwami w dostawie energii do przepompowni ścieków i oczyszczalni,
 - 3) przepełnieniem kanalizacji ogólnospławnej spowodowanej gwałtownymi opadami atmosferycznymi,
 - 4) wystąpieniem awarii:
 - a) na sieci kanalizacyjnej,
 - b) urządzeń kanalizacyjnych,
 - c) armatury kanalizacyjnej.

§ 6

1. Gmina zobowiązana jest do zainstalowania i utrzymania u Odbiorcy usług wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym.
2. Zawór za wodomierzem głównym jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu Cywilnego jak również miejscem rozdziału przyłączy i instalacji wewnętrznej.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§ 7

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawartej pomiędzy Gminą a Odbiorcą usług w rozumieniu Ustawy. Umowę w imieniu Gminy zawierają osoby upoważnione do jej reprezentowania lub osoby upoważnione do zawarcia umowy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków następuje na pisemny wniosek określający ilość i przeznaczenie wody oraz charakterystykę odprowadzanych ścieków
3. Umowa, o której mowa w ust. 1 zawierana jest z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego przyłączonego do sieci, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
4. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi, umowa o której mowa w ust. 1 zawierana jest z właścicielem budynku przyłączonego do sieci lub z zarządcą nieruchomości wspólnej.
5. Umowa o której mowa w ust. 1 zgodnie z ustawą powinna zawierać:
 - 1) informację na temat ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
 - 2) sposobu oraz terminu ich rozliczeń,
 - 3) praw i obowiązków stron umowy,
 - 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
 - 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 6) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 8

1. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w § 7 ust. 4 Regulaminu, Gmina zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione warunki wskazane w niniejszym Regulaminie oraz w ustawie.
2. Warunki techniczne dla indywidualnego rozliczenia z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych określa załącznik do niniejszego regulaminu.

§ 9

1. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków albo zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinien zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (lub nazwy), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca go posiada) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;

- 2) rodzaj umowy (zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków albo zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków);
 - 3) wskazanie nieruchomości co do której wnioskodawca wystąpił z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy;
 - 4) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Gminy, czy też odprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
 - 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
 - 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe, czy komunalne);
 - 7) oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych wnioskodawcy przez Gminę wyłącznie w celu zawarcia umowy
2. 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:
- 1) imię, nazwisko (lub nazwy), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile osoba go posiada) oraz adres zamieszkania lub siedziby 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 wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 ustawy;
 - 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku;
 - 5) wskazanie ilości lokali w budynku wielolokalowym oraz wskazanie ilości osób korzystających z poszczególnych lokali.
 - 6) oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych wnioskodawcy przez Gminy wyłącznie w celu zawarcia umowy.

Rozdział 4

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

§ 10

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wody i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Gminę z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. Naliczenie należności, którą ponosi Odbiorca usług na rzecz Gminy odbywa się wg obowiązujących taryf. Zmiany taryf nie wymagają zmiany umowy.

Zatwierdzoną bądź tymczasową taryfę Wójt umieszcza na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Waśniów.

§ 11

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego zainstalowanego u Odbiorcy i pozostającego w eksploatacji Gminy. Podstawę do ustalania ilości dostarczanej wody stanowią wskazania wodomierza głównego zainstalowanego na

przyłączu wodociągowym, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

2. W przypadku zmiany opłat za usługi rozliczanie odbiorców odbywa się na podstawie odczytu wodomierza za cały okres rozliczeniowy, a stawki jednostkowe naliczane są według średniego zużycia na dany okres obowiązywania starych i nowych cen.

3. W przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wodomierzy, z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem na wodomierzu głównym, a sumą odczytów z wodomierzy w lokalach.

4. Różnicą obciążony zostanie najemca budynku wielolokalowego lub właściciele poszczególnych lokali w sposób określony w umowie.

§ 12

W razie braku wodomierza ilość zużytej wody ustala się na podstawie aktualnych norm zużycia.

§ 13

W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

§ 14

W razie niemożności odczytu wodomierza z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy usług Gmina ma prawo wystawienia faktury zaliczkowej, która zostanie rozliczona w fakturze wyrównawczej po odczytaniu wodomierza.

§ 15

W przypadku stwierdzenia poboru wody z pominięciem zainstalowanego wodomierza, lub czasowego wymontowania wodomierza celem nielegalnego poboru wody przez Odbiorcy usług, ilość pobieranej wody ustala się odpowiednio do ilości, która mogłaby popłynąć pełnym przekrojem przyłącza wodociągowego w okresie od ostatniego odczytu wodomierza.

§ 16

Na wniosek Odbiorcy usług, Gmina dokona urzędowego sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza. W przypadku gdy działania legalizacyjne nie potwierdzą niesprawności wodomierza koszty związane z jego sprawdzeniem pokrywa Odbiorca usług.

§ 17

Ilość odprowadzanych ścieków określa się:

- 1) Jako 100 % ilości pobranej wody z publicznych źródeł wody;
- w pozostałych przypadkach - jako ilość pobranej wody z publicznych źródeł wody, pomniejszona o udokumentowaną ilość wody bezpowrotnie zużytej

Rozdział 5 Warunki przyłączenia do sieci

§18

1. Ma pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci Gmina Waśniów jest obowiązana wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminie:
 - 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
 - 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Gmina Waśniów może przedłużyć terminy określone w ust.1, odpowiednio kolejne 21 lub 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
3. Gmina Waśniów jest obowiązana potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.
4. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera co najmniej:
 - 1) Imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
 - 2) Wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać podłączony do sieci, w tym jego adres lub numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
 - 3) Informację o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
 - 4) Określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
 - 5) Plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
5. Do terminów określonych w ust. 1 i 2 nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od Gminy Waśniów.
6. Sporządzenie planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz.U z 2020 r. poz. 1333) uwzględniającego warunki przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
7. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez Gminę Waśniów są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.
8. Nie pobiera się opłat za:
 - 1) Wydanie warunków przyłączenia do sieci, a także za ich zmianę, aktualizację lub przeniesienie na inny podmiot.

Rozdział 6

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§19

1. Możliwość dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, które zawierają planowany zakres usług wodociągowo-kanalizacyjnych.
2. Szczegółowe warunki techniczne realizacji nowego przyłącza wodociągowego określa Gmina Waśniów.
3. Przyłącza wykonuje na własny koszt odbiorca usług.
4. Gmina nie może odmówić przyłączenia nowego odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli posiada zdolności produkcyjne ujęć i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczej układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.
5. Odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług w Urzędzie Gminy Waśniów, które udostępnia do wglądu nieodpłatnie.
6. W zakresie dostawy wody miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego jest zawór za wodomierzem głównym.
7. W przypadku konieczności wymiany lub okresowej legalizacji wodomierzy mierzących zużycie wody przez punkty czerpalne wody w budynku, właściciel lub zarządca budynku występuje do Gminy o zdjęcie założonej plomby i ponowne założenie po dokonaniu koniecznej czynności.

Rozdział 7

Sposób dokonywania odbioru przez Gminę wykonanego przyłącza wodno-kanalizacyjnego

§20

1. Odbiór przyłącza jest przeprowadzany przy udziale inwestora i wykonawcy robót.
2. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.
3. Odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić Gminę o terminie przystąpienia do budowy przyłącza wodociągowego z co najmniej 5 dniowym wyprzedzeniem.

§21

1. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem rodzaju przyłącza, średnicy, materiału i długości;
 - 3) adres nieruchomości, którą przyłączono do sieci wodociągowej;
 - 4) skład komisji;
 - 5) podpisy członków komisji;
2. Protokół odbioru stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony uczestniczące w odbiorze, upoważnia wnioskodawcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
3. Niepodpisanie protokołu przez którąś ze stron członków komisji jest jednoznaczne z nie dokonaniem odbioru.

4. Gmina Waśniów nie może odmówić odbioru przyłącza wodociągowego wykonanego, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
5. W przypadku odbioru negatywnego sporządzany jest protokół, który zawiera wykaz usterek wykonanych przyłączy. Ponowny odbiór dokonywany jest po usunięciu stwierdzonych uchybień.

§22

1. Nie pobiera się opłat za odbiór przyłącza wodociągowego przez Gminę Waśniów, a także za włączenie przyłącza wodociągowego do sieci wodociągowej oraz za inne zezwolenia z tym związane.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§23

1. Dostawca zobowiązany jest do udzielenia odbiorcą usług informacji o występujących zakłóceniach w zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.
2. W przypadku budynków wielolokalowych, Gmina może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
3. 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.
4. W przypadku nie dotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Gmina ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty oraz na swojej stronie internetowej.
5. W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
6. Gmina ma obowiązek poinformować odbiorcę usług o planowanym odcięciu wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego na 20 dni przed planowanym odcięciem lub zamknięciem przyłącza.

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

§24

1. Gmina jest zobowiązana do udzielania Odbiorcą usług istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) Prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;
 - 2) Występujących zakłóceniach w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
 - 3) Występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 4) Warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
 - 5) Planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Gmina udziela informacji w indywidualnych sprawach za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
 3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Gmina udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 30 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.

§ 25

1. Każdy Odbiorca usług ma prawo do zgłoszenia reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Gminę Waśniów umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacje o których mowa w ust.4, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Urzędu Gminy Waśniów lub listem poleconym.
3. Gmina Waśniów rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Wyjątkowo w sprawach skomplikowanych czas załatwienia sprawy może być wydłużony do maksymalnie 30 dni, przy czym Gmina ma obowiązek zawiadomić zgłaszającego o przewidywanym terminie zajęcia stanowiska.
4. W przypadku uwzględnienia reklamacji Gmina powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a w razie konieczności o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.
5. W przypadku gdy Odbiorca reklamuje wysokość kwoty, którą zobowiązany jest zapłacić zgodnie z otrzymaną fakturą, nie wstrzymuje to obowiązku terminowej zapłaty. Termin składania reklamacji upływa z 14 dniem od terminu płatności faktury, której reklamacja dotyczy. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez Gminę, należna Odbiorcy kwota zostanie – wedle wyboru Odbiorcy – zaliczona na poczet nadpłaty lub zwrócona w ciągu 14 dni od daty uwzględnienia reklamacji.

§ 26

1. Zgłoszona reklamacja o której mowa w § 19 powinna zawierać:
 - 1) Dane reklamującego;
 - 2) Przedmiot reklamacji
 - 3) Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) Numer oraz datę zawarcia umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków;
 - 5) Podpis składającego reklamację.

§ 27

1. Gmina zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:
 - 1) Udzielania informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.
 - 2) Informacji o obowiązujących taryfach.

§ 28

1. W Gminie winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) Aktualne obowiązujące na terenie Gminy Waśniów taryfy cen i opłat;
 - 2) Tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie Gminy Waśniów”;
 - 3) Wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody

Rozdział 10**Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe****§ 29**

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Gminę Waśniów z zainstalowanych na sieci wodociągowej hydrantów przeciwpożarowych.

§ 30

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki straży pożarnej.
2. Zabrania się czerpania wody z hydrantów ppoż. Do celów innych niż przeciwpożarowe bez zgody Gminy.

§ 31

1. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje Gminie informację o ilości wody w ten sposób pobranej.

§ 32

1. Koszty wody pobranej na cele przeciwpożarowe obciążają w całości Gminę.

Rozdział 11**Postanowienia końcowe****§ 33**

1. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.

Załącznik

Warunki techniczne dla indywidualnego rozliczenia z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych

1. Ustala się warunki, które należy spełnić w celu dostosowania lokali mieszkaniowych i użytkowych w budynkach wielolokalowych do oddzielnego opomiarowania zgodnie z obowiązującą „Ustawą”
 - 1) Uzyskać pisemne zgody wszystkich współwłaścicieli budynku,
 - 2) opomiarować wszystkie mieszkania lokatorskie,
 - 3) Przewidzieć instalację wodociągową dla niezależnego opomiarowania wszystkich lokali,
 - 4) Zestaw wodomierzy mieszkaniowych należy zlokalizować za pierwszą ścianą budynku w jednym pomieszczeniu, do którego jest doprowadzone przyłącze wodociągowe z zagwarantowanym swobodnym dojściem do odczytu wodomierzy i czynności eksploatacyjnych,
 - 5) Gmina jest zobowiązana do montażu wodomierza głównego, który jest podstawą do rozliczeń między gminą, a Właścicielem lub Zarządcą budynku wielolokalowego.
 - 6) Wodomierze mieszkaniowe należy montować wg zasady; jeden wodomierz na jedno mieszkanie lub jeden lokal użytkowy.
2. Na powyższy zakres należy opracować projekt budowlany, który należy uzgodnić z Gminą w dokumentacji projektowej należy zamieścić:
 - 1) Pisemne oświadczenie Właścicieli lub Zarządcy budynku wielolokalowego o sposobie rozliczania i pokrycia różnic wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych w poszczególnych lokalach,
 - 2) Zasady utrzymania i eksploatacji wodomierzy mieszkaniowych sporządzone przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego,
 - 3) Pisemne zgody każdego z najemców lokali mieszkaniowych i użytkowych na zainstalowanie urządzenia pomiarowego tzw. wodomierza mieszkaniowego stanowiącego podstawę do rozliczeń za wodę i odprowadzenie ścieków,
 - 4) Pisemne zgody każdego z najemców lokali mieszkaniowych i użytkowych na podpisanie „Umowy o prowadzenie odczytów i rozliczeń” z dostawcą wody,
 - 5) Przeliczenie przepustowości istniejącego przyłącza z uwzględnieniem całkowitego rozbioru wody.
3. Całą instalację wewnętrzną, należy wykonać we własnym zakresie i na własny koszt.