

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

## **ROZDZIAŁ 1**

### **PRZEPISY OGÓLNE**

#### **§1**

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Waśniów określa wzajemne prawa i obowiązki Gminy Waśniów oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.
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.

#### **§2**

1. Ilekroć w niniejszym 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 (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028 ze zm.).
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**

1. Gmina dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając zdolność posiadanych urządzeń do realizacji zadań w sposób ciągły i niezawodny, a także ma obowiązek zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i oczyszczania odprowadzanych ścieków, a w szczególności:
  - a) W przypadku dostarczania wody z sieci zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym.
  - 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.
  - d) Przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki od Odbiorców usług, na podstawie zawartej z nimi umowy
  - e) Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do przyjmowania i oczyszczania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, zastrzeżeniem wyjątków określonych w Regulaminie.

## §4

1. Gmina zobowiązana jest dokonywać na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jej posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy
2. Gmina instaluje na własny koszt wodomierz główny po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy
3. Zawór za wodomierzem głównym jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu Cywilnego jak również miejscem rozdziału przyłącza i instalacji wewnętrznej.

## §5

1. Odbiorca korzysta z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Gminę oraz nie utrudniający działalności, a w szczególności:
  - a) Wykorzystując pobieraną wodę oraz wprowadzając ścieki w celach określonych w umowie i w warunkach przyłączenia nieruchomości
  - b) Użytkując wewnętrzną instalację wodociągową, w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej
  - c) Zabezpieczając przed dostępem osób nieuprawnionych pomieszczenie, w którym zainstalowany jest wodomierz główny
  - d) Zawiadamiając Gminę o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb
  - e) Informując o zmianach stanu prawnego nieruchomości
  - f) Użytkując wewnętrzną instalację kanalizacyjną, w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej

**ROZDZIAŁ 3****SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI  
USŁUG**

## §5

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków zawartej pomiędzy Gminą a odbiorcą usług, zgodnie z art.6 Ustawy.
2. Umowa, o której mowa w ust. 1 zawierana jest na wniosek przyszłego odbiorcy, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia oraz wylegitymowaniu się tytułem prawnym do nieruchomości albo może być zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.
3. W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa o której mowa w ust.1 zawierana jest z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.

4. 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 i terminów wzajemnych rozliczeń
  - 3) Praw i obowiązków stron umowy
  - 4) Warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług
  - 5) Procedur i warunków kontroli urządzeń kanalizacyjnych
  - 6) Okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia
5. Podpisanie umowy z Odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.

## §6

1. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w §5 ust. 3 Regulaminu, Gmina zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione warunki wskazane w niniejszym Regulaminie oraz ustawie.
2. Warunki techniczne dla indywidualnego rozliczenia z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych określa załącznik do niniejszego regulaminu.

## §7

1. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków albo zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z Gminą powinien w szczególności określać:
  - 1) Imię, nazwisko (lub nazwę), 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 na jakie 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 nazwę), 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 z 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 Gminę wyłącznie w celu zawarcia umowy.

## ROZDZIAŁ 4

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

#### §8

1. Ilość wody dostarczonej ustala się na podstawie odczytu wodomierza lub w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone odrębnymi przepisami.
2. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych lub ilości odprowadzanych ścieków równej ilości dostarczonej wody.
3. Ilość bezpowrotnie zużytej wody ustalona jest na podstawie wodomierza zainstalowanego na instalacji lub ryczałtowo bez kosztów odprowadzonych ścieków.

#### §9

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego ilość wody pobranej ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okres 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowości 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.
2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierzy, Gmina Waśniów wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje rozliczona po odczytaniu ich wskazań.

#### §10

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę 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.
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. Zatwierdzenie taryf następuje w trybie i na zasadach określonych w rozdziale 5 Ustawy.

4. Gmina Waśniów powiadamia odbiorców usług o każdorazowej zmianie taryfy poprzez ogłoszenie w Biuletynie informacji na stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób w terminie 7 dni od otrzymania decyzji.
5. Taryfa obowiązuje przez okres 3 lat.
6. Zmiana taryfy, zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) nie stanowi zmiany umowy i nie wymaga pisemnego aneksu.

#### §11

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest faktura, która zawiera termin, sposób i formę płatności, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
2. Strony określają w umowie okres obrotowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczenia opłat.
3. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury.
4. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji, co do wysokości faktury nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.
5. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.
6. Nie uiszczenie należności przez odbiorcę za dwa okresy obrotowe określone w umowie powoduje skierowanie przez Dostawcę upomnienia z ostrzeżeniem odcięcia dopływu wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
7. Odcięcie dopływu wody i zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego przez Dostawcę następuje po uprzednim zawiadomieniu odbiorcy, Powiatowego Inspektora Sanitarnego o takim zamiarze co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem zamknięcia przyłączy.
8. Dostawca w zawiadomieniu do Odbiorcy wskazuje zastępczy punkt poboru.

### **ROZDZIAŁ 5 WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI**

#### §12

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**

### **TECHNICZNY WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

#### **§13**

1. Szczegółowe warunki techniczne realizacji nowego przyłącza wodociągowego określa Gmina Waśniów.
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. Rodzaj warunków technicznych zaopatrzenia w wodę, odprowadzania ścieków bytowych lub odprowadzania ścieków przemysłowych świadczonych przez Gminę Waśniów uzależniony jest od rodzaju zabudowy na terenie nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej uwzględniając nieruchomości istniejące bądź projektowaną uzależnioną od rodzaju zabudowy czy jest to zabudowa: jednorodzinna, wielorodzinna, zakład produkcyjny/usługowy, obiekt handlowy lub inny rodzaj zabudowy, do którego będzie dostarczana woda lub odprowadzane ścieki.
4. Przyłącza wykonuje na własny koszt odbiorca usług.
5. 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.
6. Odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług w Urzędzie Gminy Waśniów, które udostępnia do wglądu nieodpłatnie.
7. W zakresie dostawy wody miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego jest zawór za wodomierzem głównym.
8. 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 PRZEZ GMINĘ WAŚNIÓW ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

#### **§14**

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.

#### **§15**

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.

#### §16

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 DOSTARCZONEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

#### §17

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 dostarczonej 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, W TYM SPOSOBY  
ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI  
DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY  
I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW**

## §18

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 zakłóceń 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 zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust.2.

## § 19

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.

## § 20

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.

§ 21

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.

§ 22

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 PRZECIWOŻAROWE**

§ 23

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

§ 24

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.

§ 25

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.

§ 26

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

## **ROZDZIAŁ 11**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### *§ 27*

1. Tekst niniejszego Regulaminu jest udostępniony do wglądu w siedzibie Urzędu Gminy Waśniów oraz na stronie internetowej urzędu.

## 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.