

UCHWAŁA NR – XXVIII/159/21

RADY GMINY KAZANÓW

z dnia 30 listopada 2021 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kazanów

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 ) w zw. z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), Rada Gminy w Kazanowie po uzyskaniu pozytywnej opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie uchwała, co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kazanów, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały .

§ 2.

Traci moc uchwała Rady Gminy Kazanów z dnia 29 kwietnia 2020 roku Nr XV/92/2020 w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kazanów.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Kazanów.

§ 4.

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

PRZEWODNICZĄCY  
RADY GMINY  
*Sejmon Wołński*  
Sejmon Wołński

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

### **Rozdział 1.**

#### **PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kazanów, zwany dalej Regulaminem określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Kazanów oraz zasady korzystania z tych usług przez odbiorców usług wynikających z ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz przepisów wykonawczych do tej ustawy.

§ 2. Użyte w regulaminie terminy mają znaczenie zdefiniowane w art. 2 ustawy

### **Rozdział 2.**

#### **MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do:

- 1) Zapewnienia dostarczania odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,5 m<sup>3</sup> na dobę,
- 2) Zapewnienia dostarczania wody za pośrednictwem sieci wodociągowej pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonym u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym,
- 3) Zapewnienia dostarczania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, wolnej od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, nie wykazującej agresywnych właściwości korozyjnych oraz spełniającej

wymagania mikrobiologiczne i chemiczne określone w rozporządzeniach ministra właściwego do spraw zdrowia, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw gospodarki wodnej, wydawanych na podstawie art.13 Ustawy,

- 4) Zapewnienia odbiorcy usług dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi określonej obowiązującymi przepisami i o parametrach nie przekraczających wartości:
  - żelazo: 0,20 mg Fe/l;
  - mangan: 0,05 mg Mn/l;
  - jon amonowy: 0,50 mg NH<sub>4+</sub>/l;
  - barwa: 15 mg Pt/l;
  - mętność: 1 NTU;
  - pH: 6,5- 9,5;
  - przewodność elektryczna: 2 500 μS/cm
- 5) Zamontowania na przyłączu wodociągowym wodomierza głównego i zapewnienia jego prawidłowego

utrzymania, naprawy oraz wymiany.

- 6) Dokonywania na własny koszt napraw przyłączy będących w jej posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy.
- 7) Wydawania warunków określających możliwości przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
- 8) Informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia po dokonaniu badań przez Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną w formie ogłoszeń oraz informacji w Biuletynie Urzędu Gminy Kazanów.
- 9) Sprawowania nadzoru technicznego w trakcie wykonywania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.
- 10) W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny zapewnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia, informując odbiorcę o jego lokalizacji i sposobie korzystania.
- 11) Prowadzenia regularnej kontroli stanu technicznego urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

§ 4. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do :

- 1) Zapewnienia odprowadzania z nieruchomości przyłączonej do sieci kanalizacyjnej ścieków komunalnych spełniających co najmniej następujące parametry:

BZT<sub>5</sub> – 40 mg/l

ChZT<sub>5</sub>- 150mg/l

Zawiesina ogólna- 50 mg/l

- 2) Zapewnienia odprowadzania z nieruchomości przyłączonej do sieci kanalizacyjnej ścieków komunalnych w ilości co najmniej 0,5m<sup>3</sup> na dobę,
- 3) Prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 5. Odbiorca korzysta z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz nieutrudniającej działalności, a w szczególności:

- 1) wykorzystując pobieraną wodę oraz wprowadzając ścieki w celach określonych w umowie i w warunkach przyłączenia nieruchomości,
- 2) 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, powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 3) użytkując wewnętrzną instalację kanalizacyjną w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 4) informując przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy,
- 5) umożliwiając osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (konserwatorom) prawo wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu,
- 6) niezwłocznie zawiadamiając przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
- 7) informując przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zmianach stanu prawnego nieruchomości,
- 8) powiadamiając przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznych, które mogą mieć wpływ na działanie sieci,
- 9) udostępniając przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu miejsce na elewacji lub na ogrodzeniu nieruchomości odbiorcy, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej,
- 10) odbiorca usług ma prawo do:
  - a) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
  - b) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
  - c) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody;
  - d) zgłoszenia reklamacji do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w

### **Rozdział 3.**

#### **WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

§ 6. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Odbiorcą usług.

§ 7. Do zawarcia umowy należy spełnić dwie przesłanki - techniczną w postaci fizycznego połączenia z siecią oraz formalną - w postaci złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

§ 8. Wszelkie postanowienia dotyczące zawierania umów z odbiorcami usług, wynikają z art. 6 ustawy.

§ 9. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany umowy.

§ 10. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

### **Rozdział 4.**

#### **SPOSOBY ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPLAT USTALONE W TARYFACH**

§ 11. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat i ilości dostarczonej wody oraz odprowadzanych ścieków.

#### **§ 12.**

- 1) Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
- 2) W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wodomierzy zainstalowanych na wszystkich punktach czerpalnych, z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem wodomierz głównego, a sumą odczytanych wodomierzy przy punktach czerpalnych.
- 3) W przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość wody określa się według norm zużycia wody zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r., Nr. 8, poz.70)

#### **§ 13.**

- 1) Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie ilości zużytej wody przyjmując stosunek 1:1,

- 2) W przypadku poboru wody z ujęć odbiorcy, ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego ustala się na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy na własnych ujęciach.
- 3) W przypadku braku urządzenia pomiarowego ilości ścieków określa się w stosunku 1:1 na podstawie norm zużycia wody zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r., Nr. 8, poz.70)

#### § 14.

- 1) Rozliczając odbiorców za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków w okresie przejściowym tzn.

w okresie zmiany wysokości taryfowych cen i stawek opłat, tj. do dnia obowiązywania

dotychczasowej

taryfy oraz od dnia obowiązywania nowej taryfy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokona

oszacowania zużycia wody i odprowadzanych ścieków na podstawie średniodobowego zużycia pomiędzy

odczytami, proporcjonalnie do liczby dni obowiązywania poprzedniej i nowej taryfy. Należność za wodę i ścieki naliczona będzie według określonej w ten sposób ilości wody i odprowadzanych ścieków i stawek

opłat, obowiązujących odpowiedni w poprzedniej i nowej taryfie.

- 2) Częstotliwość okresów rozliczeniowych określone są w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania

ścieków, zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i odbiorcą usług.

- 3) Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z

nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej

Wód

Polskich i Gminy Kazanów, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani ich wysokościach.

§ 15. Odbiorca reguluje należność za dostarczaną wodę i odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawionych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach obrotowych określonych w umowie.

## **Rozdział 5.**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI**

§ 16. 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 może zawierać:

- 1) numer telefonu,
- 2) adres poczty elektronicznej,
- 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 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 wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

§ 17. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§18. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

§ 19. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art.19a ust.4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

§ 20. Warunki, o których mowa, określają, co najmniej:

- miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- wymagania dotyczące doboru miejsca zainstalowania wodomierza głównego;
- okres ważności;

§ 21. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

## **Rozdział 6.**

### **WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

§ 22. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

1. Przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur PE25-PE40 o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu o dopuszczalnym ciśnieniu roboczym nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara).
2. przyłącza mogą być wykonywane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody przeznaczonej do picia;
3. na przyłączy do sieci należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwki wyposażyć w skrzynkę uliczną, którą należy zabezpieczyć w zależności od rodzaju terenu, w którym będzie usytuowana;
4. wodomierz zamontować w takim miejscu, aby wykluczyć możliwość uszkodzenia mechanicznego lub zamarznięcia, umożliwiając jednocześnie swobodny odczyt poboru wody.
5. przyłącza kanalizacyjne należy wykonać rur PCV o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu, w którym zlokalizowane są przewody;
6. przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą stosując odpowiednie zagłębienie wynikające ze strefy przemarzania gruntu lub zastosować odpowiednie zabezpieczenia przed przemarzaniem.
7. uwzględnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
8. przy odpływach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.

§ 23 Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

1. istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;



2. możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
3. możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
4. posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

#### **§ 24 .**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych.
2. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Urzędzie Gminy, która udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
  - aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy,
  - regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
  - wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
  - studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy Kazanów.

### **Rozdział 7.**

#### **SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

**§ 25.** Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopi aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada sporządzony plan celem sprawdzenia, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

**§ 26. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłącze nie zostało wykonane z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia

próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.

3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

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

5. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

## **Rozdział 8.**

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

#### **§ 27.**

- 1) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
- 2) O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorców najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem w sposób zwyczajowo przyjęty.
- 3) w przypadku, gdyby planowana przerwa trwała dłużej niż 12 godzin, należy o tym powiadomić odbiorców minimum na 3 dni przed nią. W takim przypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewni zastępczy punkt poboru wody, o którego lokalizacji poinformuje odbiorców.
- 3) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin. W przypadkach budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o tych zdarzeniach poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
- 4) W okresach suszy zabrania się używania wody w godzinach 17.00-22.00 dla celów innych niż bytowe (podlewanie trawników, mycie sprzętu itp.).

5) W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego rozliczenie nastąpi zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków § 18 ust. 1.

## **Rozdział 9.**

### **STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY O ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 28. 1) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia na żądanie odbiorców informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:

- a) 12 godzin- na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- b) 7 dni- na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń.

§ 29. 1) Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2) Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.

3) Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy usług,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) numer i datę umowy
- e) podpis odbiorcy usługi.

4) W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępniania nieruchomości lub obiektu budowlanego.

- 5) Po przeprowadzeniu czynności sprawdzających działanie urządzeń wodociągowo - kanalizacyjnych w tym urządzeń pomiarowych oraz ustalenia stanu faktycznego tych urządzeń reklamacja zostaje rozpatrzona.
- 6) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązuje się do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.
- 7) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielanie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wyraża na to zgodę.
- 8) W przypadku, gdy reklamacja zostanie uznana za zasadną przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawi fakturę korygującą.

#### **Rozdział 10.**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE**

§ 30. Woda do celów przeciwpożarowych dostępna jest przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

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

#### **Rozdział 11.**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

§ 32. Regulamin wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia uchwały w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego

PRZEWODNICZĄCY  
RADY GMINY  
*Szymon Wolinski*  
Szymon Wolinski