

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla odbiorców Gminy Ćmielów

**RADA MIEJSKA
w Ćmielowie**

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków realizowanego na terenie Gminy Ćmielów a także prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa Wodociągowego i Odbiorcy.

2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:

- a) „Ustawa” - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72 poz. 747 z p. zm.),
- b) „Umowa” - należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - umowa o zaopatrzenie w wodę,
 - umowa o odprowadzanie ścieków,
- c) „Odbiorca” - należy przez to rozumieć Odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 Ustawy
- d) „Zakład” - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę, o którym mowa w art.2 pkt 4 Ustawy

§ 2.

Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

Rozdział II

Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3.

- 1. Zakład ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły niezależny, a także zapewnić należyta jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.
- 2. Wymagane ciśnienie wody określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. Nr 75 poz.690, z 2003r. Nr 33 poz.270,z 2004r. Nr 109 poz.1156)
- 3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 19 listopada 2002r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U.Nr 203, poz.1718).
- 4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzenia do urządzeń kanalizacyjnych reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 lipca 2002r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U.Nr 129,poz.1108).

§ 4.

Zakład ma obowiązek:

1. Zapewnienia należytego stanu urządzeń wodociagowych w celu ograniczenia ilości wycieków i utrzymania optymalnego ekonomicznie poziomu strat wody,
2. Prowadzenia działań służących eliminowaniu nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków,
3. Usuwania na swój koszt awarii na sieciach stanowiących jej własność,
4. Powiadamiania przez ogłoszenia w sposób zwyczajowo przyjęty o planowanych płukankach sieci i możliwościach wystąpienia podwyższonej barwy wody Odbiorców obejmowanych takimi działaniami,
5. Dokonywania kontroli funkcjonowania wodomierzy,
6. Archiwizowania dokumentacji technicznej, udzielania informacji dotyczących realizacji usług oraz stosowanych taryf,
7. Terminowego załatwiania reklamacji.

Rozdział III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§ 4.

1. Zakład zobowiązany jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, której nieruchomości zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.
2. Zakład może odmówić zawarcia Umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 Ustawy.
3. Zakład ma prawo wypowiedzieć Umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w Umowie.
3. Umowa winna w szczególności zawierać:
 - ilość i jakość świadczonych usług wodociagowo-kanalizacyjnych oraz warunki ich świadczenia
 - sposobu i terminu wzajemnych rozliczeń
 - praw i obowiązków stron umowy
4. W Umowach dotyczących odprowadzania ścieków Zakład uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 3 ust. 4
5. Z Odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Zakład może zawrzeć jedną Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków

§ 7.

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony, określony lub może być zawieszona.
2. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.
3. Rozwiązanie umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie i na skutek odstąpienia Zakładu od Umowy.
4. Zakład może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 Ustawy. Odstąpienie od Umowy następuje poprzez oświadczenie Zakładu doręczone odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Zakład środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

5. Umowa wygasa w przypadku:

- śmierci Odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
- utraty przez Odbiorcę usług prawa do korzystania z nieruchomości,
- zakończenia postępowania upadłościowego lub likwidacyjnego strony będącej Zakładem,
- zaprzestania działalności przez Zakład.

6. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy Zakład zaprzestaje świadczenia usług w szczególności poprzez dokonanie zamknięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz demontaż wodomierza głównego.

7. Zakład może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w niżej wymienionych przypadkach:

- przyłącze wodociągowe wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzenie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

8. Zakład o zamiarze odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego powiadamia odbiorcę usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępnienia zastępczych punktów poboru wody.

9. Odcięcie dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego powoduje zawieszenie stosowania umowy.

Przywrócenie świadczenia usług nastąpi:

- po uregulowaniu wszystkich należności z tytułu umowy o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków,
- po usunięciu stwierdzonych nieprawidłowości będących podstawą odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 8.

1. Odbiorca usług składa do Zakładu pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostaw wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.

2. Zakład w terminie 30 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt Umowy.

3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela / zarządcę* budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 9.

1. Zakład określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.

3. Datę, formę i sposób zapłaty Zakład wskazuje w fakturze/ Umowie*.

§ 10.

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Zakład oraz nie utrudniający działalności Zakładu, a w szczególności do:

- a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m. in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- d) informowania Zakładu o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- e) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowy zawartej z Zakładem,
- f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- g) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania terenu Zakładu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

Rozdział IV

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat

§ 11.

Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Zakład na podstawie zatwierdzonych przez Radę Miejską taryf wyliczonych zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 marca 2002r. w sprawie taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz. U. Nr 26, poz. 257).

W rozliczeniach, strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Miejskiej bez konieczności zmiany Umowy.

Ilość wody dostarczanej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, o których mowa w art. 25 Ustawy.

§ 12.

Zakład ogłasza taryfę w sposób zwyczajowo przyjęty w terminie właściwym do jej ogłoszenia w zależności od trybu zatwierdzenia taryfy:

7. w prasie lokalnej,
8. tablice, słupy ogłoszeniowe na terenie Gminy.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 14.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - b) adres podłączanej nieruchomości,
 - c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - d) formę, termin i sposób płatności za podłączenie,
 - e) dane wykonawcy,
 - f) datę i podpis wnioskodawcy.
9. W uzasadnionych przypadkach Zakład może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 15.

Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
- b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 16.

1. Zakład określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza Zakład
2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
 - b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - d) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - e) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 17.

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 17, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, od spełnienia warunków w niej określonych.
2. Realizacją budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 18.

1. Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.
2. Określone w warunkach względnie umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory, uwzględniając postanowienia § 19, określa Zakład.

§ 19.

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) datę odbioru,
 - b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - c) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - d) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - e) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - f) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 20.

1. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Gminy opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

§ 21.

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.
2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności - jest granica nieruchomości gruntowej*.
3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze stanowiące własność Zakładu i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki - znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku*.

4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem*.

Rozdział VII

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

§ 22.

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Zakład powinien uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 23.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Zakład powinien poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 3 dni przed planowanym terminem.

§ 24.

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Zakład powinien zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

§ 25.

Zakład może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne wyłącznie w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy, przy czym zobowiązane jest spełnić obowiązek wynikający z art. 8 ust. 3 Ustawy.

Rozdział VIII

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 26.

1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczanie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Zakład może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę jeżeli tak stanowi postanowienie umowy.

§ 27.

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Zakładu o wszelkich:

- a) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb,
- b) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§ 28.

Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 29.

Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania Zakładu o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

Rozdział IX

Standardy obsługi Odbiorców usług

Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 30.

1. Zakład winien zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.
2. Zakład zobowiązany jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.
3. Zakład udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.
4. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Zakład udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 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
5. jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Zakład przed upływem terminów wskazanych w ust.2 i 3 informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o udzielenie odpowiedzi i wskazuje się jej ostateczny termin udzielenie odpowiedzi.

§ 31.

1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Zakład umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Zakład 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 Zakład ma obowiązek zawiadomić zgłaszającego o przewidywanym terminie zajęcia stanowiska.
3. W przypadku uwzględnienia reklamacji zakład powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a w razie konieczności i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.
4. 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 Zakład, należna Odbiorcy kwota zostanie-wedle wyboru Odbiorcy-zaliczona na poczet nadpłaty lub zwrócona w ciągu 14 dni od daty uwzględnienia reklamacji.

§ 32

1. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.
2. Reklamacja powinna zawierać:
a/ imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
b/ przedmiot reklamacji,

- c/ przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d/ zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - e/ numer i datę Umowy,
 - f/ podpis Odbiorcy.
3. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Zakładu.
 4. Zakład rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie **30** dni od dnia jej wniesienia.
 5. Zakład udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - a/ nazwę Zakładu,
 - b/ powołanie podstawy prawnej,
 - c/ rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,
 - d/ pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - e/ podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Zakład, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 33.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Zakładu są Jednostki Straży Pożarnej.

§ 34.

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Zakładu dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z Zakładem.

§ 35.

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Zakładu zobowiązani są do:

- a) powiadomienia Zakładu o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia nie później jednak niż w następnym dniu po akcji gaśniczej.

§ 36.

1. Zakład obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe na terenie Gminy stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć Umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne, za każde pobranie z sieci*.

Rozdział XI

Przepisy końcowe

§ 37.

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 z p. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 38.

Zakład wodociągowo-kanalizacyjny zobowiązany jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego regulaminu .

PRZEWODNICZĄCY
RADY MIEJSKIEJ

M. Gierczak
mgr Marianna Gierczak

.....
(-) przewodniczący Rady Miejskiej