

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZENIA ŚCIEKÓW  
NA TERENIE GMINY ĆMIELÓW**

**Rozdział 1.  
PRZEPISY OGÓLNE**

**§ 1.** Niniejszy Regulamin określa wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Ćmielów oraz Odbiorców usług z terenu Gminy Ćmielów z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

**§ 2. 1.** Ilekroć w Regulaminie mowa jest o Ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać takie znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

**Rozdział 2.  
MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO  
WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY  
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**§ 3.** W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać Odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3 metra sześciennego na dobę,
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- 3) w przypadku dostarczania wody z sieci zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,
- 4) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody, odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy, tj.:
  - a) mętność - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian. Zalecany zakres wartości do 1,0 NTU,
  - b) barwa - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - c) zapach - akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - d) smak - akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
  - e) pH - 6,5÷9,5,
  - f) azotyny - 0,5 mg/l,
  - g) azotany - 50 mg/l,
  - h) przewodność elektryczna właściwa w 25oC - 2,500 µS/l,
  - i) żelazo - 200 µg/l,
  - j) mangan - 50 µg/l,
  - k) ogólna liczba mikroorganizmów w 22oC/lml wody - 100 jtk,
  - l) bakterie grupy coli/100ml wody - 0 jtk,
  - m) Escherichia coli/100ml wody - 0 jtk,
  - n) Enterokoki/100ml wody - 0 jtk,

5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

**§ 4.** W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od Odbiorcy usług, w ilości co najmniej 0,3 m<sup>3</sup> dobowo,
- 2) dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U. z 2016 r., poz. 1757);
- 3) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i warunkach przyłączenia nieruchomości;
- 4) odebrać i oczyścić wprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych ścieki.

**§ 5. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do zapewnienia niezawodnego działania eksploatowanych urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych oraz sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia Odbiorcom usług informacji dotyczących przyczyn występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

**§ 6.** W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

**§ 7.** O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje Odbiorców poprzez ogłoszenie pisemne co najmniej na dwa dni przed ich wystąpieniem.

**§ 8. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane 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 przyłącza i instalacji wewnętrznej.

### **Rozdział 3.**

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

**§ 9. 1.** Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

2. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien zawierać:

- a) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- b) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- c) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
- d) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- e) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
- f) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

**§ 10. 1.** Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 5 Regulaminu, a ponadto:

- a) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
- b) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
- c) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie,
- d) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

**§ 11.** Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o doprowadzanie wody lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien zawierać elementy wskazane w art. 6 ust. 5 i 6 Ustawy, a ponadto wskazanie ilości lokali w budynku wielolokalowym oraz wskazanie ilości osób korzystających z poszczególnych lokali.

#### **Rozdział 4.**

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

**§ 12. 1.** Podstawę rozliczenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określona zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W razie braku wodomierza ilość zużytej wody ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia, określonych w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy.

3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

**§ 13. 1.** Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków.

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

**§ 14.** W przypadku, gdy zmiana cen i stawek opłat następuje w okresie między odczytami stanu wodomierza lub urządzenia pomiarowego, ilość pobranej wody i odprowadzanych ścieków przed i po zmianie ustala się proporcjonalnie do upływu czasu.

**§ 15.** W razie braku wodomierza ilość zużytej wody ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia, określonych w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy.

**§ 16.** W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego 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.

**§ 17.** W razie niemożności odczytu wodomierza z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy usług Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wystawienia faktury zaliczkowej, która zostanie rozliczona w fakturze wyrównawczej po odczytaniu wodomierza

§ 18. Na pisemny wniosek Odbiorcy usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zleca wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd wadliwego działania wodomierza, ponosi koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 19. Ilość odprowadzanych ścieków określa się:

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

## **Rozdział 5.**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

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

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

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania, adres do korespondencji,
- 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona,
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych - wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.

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

4. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 14 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.

5. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie wydając informacje techniczną.

6. Wydane warunki przyłączenia nieruchomości są ważne 24 miesiące od dnia ich wydania. Warunki techniczne przyłączenia do sieci powinny, w szczególności określać:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- 3) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

## **Rozdział 6.**

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

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

§ 22. 1. Przyłącze wodociągowe służy zaopatrywaniu w wodę wyłącznie Odbiorcy, z którym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło umowę, chyba że stanowi ona inaczej.

2. W trakcie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy, w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym, a w przypadku jego braku, miejsce włączenia przyłącza wodociągowego do sieci wodociągowej.

3. Przyłącze kanalizacyjne służy wyłącznie do odprowadzania ścieków Odbiorcy, z którym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło umowę, chyba że ona stanowi inaczej.

4. Miejscem rozdziału sieci kanalizacyjnej i przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego oraz rozdziału odpowiedzialności jest miejsce włączenia przyłącza do sieci głównej.

**§ 23. 1.** Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy od 32 mm do 90 mm;
- 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający zasuwę, obudowę zasuwy wyposażać w skrzynkę uliczną i obrukować lub założyć płytę betonową;
- 3) przyłącza kanalizacyjne wykonać z rur PE lub PCV o średnicy od 53 mm do 250 mm;
- 4) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przydomowe przepompownie ścieków, rozdrabniarki.

2. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem;
- 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

3. Wszystkie zastosowane urządzenia powinny spełniać wszelkie wymagania zgodnie z obowiązującymi normami.

## **Rozdział 7.**

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

**§ 24. 1.** Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.

2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z projektem przyłącza.

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

4. Odbiory częściowe oraz końcowe przyłączy są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

5. Wynik odbioru jest potwierdzany przez strony wpisem w karcie przebiegu robót.

6. Odbiór końcowy następuje na pisemny wniosek inwestora (wykonawcy).

7. Zakończenie budowy następuje po podpisaniu 2 egzemplarzy protokołu odbioru.

## **Rozdział 8.**

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

**§ 25.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia Odbiorcom usług wszelkich informacji dotyczących:

- a) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców,
- b) występujących zakłóceń w dostawach wody i odprowadzaniu ścieków,
- c) występujących awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,

d) planowanych przerw w świadczeniu usług.

**§ 26. 1.** O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem, jeżeli przerwa lub ograniczenie w dostawie wody będzie krótsze niż 12 godzin oraz co najmniej na 7 dni przed planowanym terminem, jeżeli przerwa lub ograniczenie w dostawie wody będzie trwało dłużej niż 12 godzin.

**§ 27. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odciąć dostawę wody do budynku lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, zawiadamiając na co najmniej 20 dni wcześniej Powiatowego Inspektora Sanitarnego, Burmistrza oraz Odbiorcę, jeżeli Odbiorca nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty.

2. W przypadku odcięcia dostaw wody w sytuacji określonej w ust. 1 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania osób określonych w ust. 1 o miejscu i sposobie udostępnienia tego punktu.

**§ 28.** O planowanych przerwach w odbiorze ścieków Odbiorcy usług zostaną powiadomieni najpóźniej na 7 dni przed terminem przystąpienia do pracy w sposób zwyczajowo przyjęty.

## **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**

**§ 29. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia Odbiorcom 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże nie dłuższym niż 7 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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.

**§ 30. 1.** Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Wyjątkowo w sprawach skomplikowanych powyższy czas załatwienia sprawy może być wydłużony do maksymalnie 30 dni, przy czym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zawiadomić zgłaszającego o przewidywanym terminie zajęcia stanowiska.

3. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a w razie konieczności o wysokości 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 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, należna Odbiorcy kwota zostanie - wedle wyboru Odbiorcy - zaliczona na poczet nadpłaty lub zwrócona w ciągu 14 dni od daty uwzględnienia reklamacji.

**§ 31.** Zgłoszona reklamacja o której mowa w § 31 powinna zawierać:

- 1) dane reklamującego;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer oraz datę zawarcia umowy na dostawę wody i/lub odprowadzenie ścieków;
- 5) podpis składającego reklamację.

**§ 32.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

- 1) udzielania informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.
- 2) informacji o obowiązujących taryfach.

**§ 33.** W przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Ćmielów taryfy cen i opłat;
- 2) tekst "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ćmielów";
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

#### **Rozdział 10.**

#### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE**

**§ 34.** Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w szczególności z zainstalowanych na sieci wodociągowej hydrantów przeciwpożarowych.

**§ 35.** Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki straży pożarnej.

**§ 36.** Zabrania się czerpania wody z hydrantów ppoż. do celów innych niż przeciwpożarowe bez zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

**§ 37.** W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców (Hydrantów), jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informację o ilości wody w ten sposób pobranej.

**§ 38.** Koszty wody pobranej na cele przeciwpożarowe obciążają w całości Gminę Ćmielów.

Przewodnicząca Rady  
Miejskiej  
PRZEWODNICZĄCA  
RADY MIEJSKIEJ  
*Kryśtyna Zdunek*  
Kryśtyna Zdunek