

Załącznik do  
Uchwały Nr IV/6/2019  
Rady Gminy Kluczewsko  
z dnia 29 marca 2019 roku

**Projekt regulaminu dostarczania wody i  
odprowadzania ścieków dla Gminy Kluczewsko.**

## **Rozdział I**

### **Przepisy ogólne**

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzenia ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Kluczewsko

§ 2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o :

- 1), „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 328 ze zm.: Dz.U. z 2017r. poz.1566 i poz.2180 oraz z 2018 r. poz.650).
- 2), „Przedsiębiorstwo” - przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 06 marca 2018r. –Prawo przedsiębiorców (Dz.U. poz.646), jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność.
- 3), „Odbiorca” - odbiorcę usług, o zaopatrzeniu w wodę lub/i odbioru ścieków.
- 4) Użytych w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

## **Rozdział II**

### **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 nie mniejszej niż 0,08 m<sup>3</sup> na dobę, to jest 29,2 m<sup>3</sup> rocznie na 1 osobę.
- 2) Zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie.
- 3) W przypadku dostarczania z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem 0,05 – 0,6 MPa mierzonego na zaworze czerpalnym.
- 4) Prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
- 5) Przedsiębiorstwo dostarcza wodę o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach określonych w aktualnym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
- 6) Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych.

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

- 1) Przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców

- usług, w ilości nie mniejszej niż 0,08 m<sup>3</sup> na dobę, to jest 29,2 m<sup>3</sup> rocznie na 1 osobę,
- 2) Zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzenie ścieków.
  - 3) Odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych,.
  - 4) Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń kanalizacyjnych,
  - 5) Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne).

### **Rozdział III**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.**

**§ 5.** 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

2. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 6 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

3. Umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzenie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

**§ 6.** Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy.
- 2) Wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę.
- 3) Oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody.
- 4) Oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza 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 albo komunalne).

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

- 1) Imię, Nazwisko (lub nazwę), numer 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 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 6pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku

regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie.

4) Schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

## **Rozdział IV**

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

**§ 8.** 1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzanych ścieków stanowią: wodomierz główny lub urządzenie pomiarowe.

2. W przypadku braku urządzeń wymienionych w pkt. 1 ilość pobranej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

4. W przypadku braku urządzeń wymienionych w pkt. 1 ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości pobranej wody lub określonej w umowie. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadku, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

5. 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 średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

6. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

**§ 9.1.** Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i (lub) odprowadzanie ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzenie ścieków.

3. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

4. W przypadku zmiany taryfy starej na nową w okresie między odczytowym, ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków oblicza się proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania starej i nowej taryfy.

5. 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.

**§ 10.1.** Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca

Przedsiębiorstwo. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy, podanie odczytu przez Odbiorcę.

2. Demontażu wodomierza przedpłatowego dokonuje Przedsiębiorstwo na pisemny wniosek Odbiorcy.

3. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę prognozowaną, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

4. Odbiorca powinien:

- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
- 2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.

5. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie oraz odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.

6. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych, pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe oraz podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

## **Rozdział V**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 11.1. 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 ( numer działki ),

3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),

4) planowana 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. 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.

4. 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 informację techniczną.

5. Wydane warunki przyłączenia nieruchomości do sieci są aktualne w odniesieniu do stanu prawnego i stanu technicznego, na dzień ich wydania.

Warunki techniczne przyłączenia do sieci powinny, w szczególności zawierać:

- 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.

6. Po otrzymaniu warunków technicznych przyłączenia do sieci, osoba ubiegająca się o przyłączenie postępuje zgodnie z treścią wydanych warunków.

## **Rozdział VI**

### **Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

§ 12.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.

2. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez radę gminy.

3. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

4. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie lub Urzędzie Gminy które udostępniają do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

5. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają warunki przyłączenia oraz informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

6. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

7. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

8. Odbiorca udostępnia nieodpłatnie powierzchnię elewacji budynku lub ogrodzenia w celu umieszczenia tabliczek z oznaczeniem armatury wodociągowej.

9. Do budowy przyłączy wodociągowych należy stosować:

1) przewody z polietylenu PE -80 SDR 11 lub PE -100 SDR 17,

2) Średnicę przyłącza wodociągowego należy dobierać w oparciu o przepływ obliczeniowy wody dla obiektu.

3) Przy projektowaniu przyłącza wodociągowego dla celów bytowych oraz zabezpieczenia przeciwpożarowego, średnicę przyłącza należy dobrać w oparciu o większy przepływ. W projekcie należy przedłożyć bilans wody opracowany na podstawie jednostkowego zapotrzebowania wody na osobę/dobę, pracownika/zmianę, na ilość wytworzonego produktu itd.

4) Trasę przyłączy wodociągowych z rur PE HD należy oznaczyć taśmą lokalizacyjną z wkładką metalową, układaną na wysokości ok. 0,30 cm nad przewodem.

10. Do budowy przyłączy kanalizacyjnych należy stosować:

1) Rury z tworzyw sztucznych (min. SN8)

2) Materiał użyte do budowy przyłącza kanalizacji sanitarnej muszą zapewnić jego szczelność [np. rury na uszczelki gumowe], wytrzymałość mechaniczną, odporność na korozję i ścieranie. Materiały używane do budowy przyłączy powinny posiadać odpowiednie

certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania na rynku polskim.

3) Średnica przyłącza kanalizacji sanitarnej powinna być dostosowana do przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków z budynku i nie może być mniejsza niż 150 mm,

## **Rozdział VII**

### **Sposób dokonywania odbioru, przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza**

§ 13.1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobu dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroli robót.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 niezwłocznie po złożeniu kompletnej dokumentacji technicznej.

3. Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.

4. 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.

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

6. Odbiór częściowy oraz końcowy przyłączy jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

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

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

9. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia oraz zgodności z dokumentacją projektową.

10. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju – wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaju odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 3) skład komisji, w tym: przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, wykonawcę i użytkownika,
- 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie (nr działki)
- 5) podpisy członków komisji.

11. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

12. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.

13. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

14. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

## **Rozdział VIII**

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

§ 14.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformować odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług.

6. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli zostaną naruszone warunki zawarte w art. 8.1 ustawy.

7. Po odcięciu dostawy wody Przedsiębiorstwo jest zobowiązane wskazać i udostępnić zastępczy punkt poboru wody zgodnie z art 8.2 ustawy.

## **Rozdział IX**

### **Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków.**

§ 15.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) Prawidłowego sposobu wykonania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków,
- 2) Występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług.
- 3) Występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
- 4) Wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług.
- 5) Wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów

§ 16.1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi, wysokości opłat za usługi oraz funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie



od ich własności.

2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej dostarczenia w inny sposób.

4. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo

5. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego postawę reklamacji.

6. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby, opis przedmiotu reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę oraz podpis Odbiorcy.

7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępni on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.

9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

12. W przypadku uwzględnienia reklamacji i wystąpienia nadpłaty Przedsiębiorstwo zalicza ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

**§ 17.1.** Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje,

2. W szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,

2) wystąpienia na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

3. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

4. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

5. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wysyła upomnienie.

6. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej, niż raz w miesiącu.

7.Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

8.Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7<sup>00</sup> do 20<sup>00</sup>, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**§ 18.1.** W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym.

1).Aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Kluczewsko taryfy.

2)Tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązujący na terenie Gminy Kluczewsko,

3) Wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,

4) Aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy, jeżeli przedsiębiorstwo posiada takowe opracowanie.

## **Rozdział X**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 19.1.** Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2.Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa jest Państwowa Straż Pożarna oraz jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej.

**§ 20.1.**Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem,

2.W przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, jednostka przekazuje niezwłocznie Przedsiębiorstwu informacje o pobranej wodzie.

**§ 21.**Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż dzień po zdarzeniu.

**§ 22.1.**Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z Gminą, w której zostaną określone zasady rozliczeń za pobrana wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymierzone w art. 22 Ustawy

2 Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okres półroczny na podstawie deklaracji Straży Pożarnej.

## **Rozdział XI**

### **Przepisy końcowe**

**§ 23.**W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy Ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.