



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO

Olsztyn, dnia 3 lipca 2019 r.

Poz. 3339

UCHWAŁA NR X/80/2019 RADY GMINY GRUNWALD Z SIEDZIBĄ W GIERZWAŁDZIE

z dnia 29 maja 2019 r.

w sprawie zatwierdzenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Grunwald

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt.3 i art.18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506 ze zm.) oraz art.3 ust.1 i art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 ze zm.), po uzyskaniu pozytywnej opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku, Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie Rada Gminy Grunwald uchwała, co następuje:

§ 1. Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Grunwald, stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Grunwald.

§ 3. Traci moc Uchwała Nr XXXVII/145/06 Rady Gminy Grunwald z siedzibą w Gierzwałdzie z dnia 16 lutego 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Warmińsko-Mazurskiego.

Przewodnicząca Rady Gminy

Cecylia Lecewicz-Husar

**Załącznik do Uchwały nr X/80/2019
Rady Gminy Grunwald
z/s w Gierzwaldzie
z dnia 29 maja 2019 roku**

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW OBOWIĄZUJĄCY NA
TERENIE GMINY GRUNWALD**

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki gminy oraz odbiorców usług na terenie Gminy Grunwald.

§ 2. Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - 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) „przedsiębiorstwo” - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków;
- 3) „odbiorca” - odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 4) „umowa” - umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
- 5) „regulamin” - należy przez to rozumieć regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 2.

**Minimalny poziom usług świadczonych przez gminę w zakresie
dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 3. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³ na dobę, to jest 182,50m³ rocznie, o parametrach określonych w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. (Dz. U. poz. 2294) w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym:

a) wymagania mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 rozporządzenia,

Lp	Parametr	Wartość parametryczna	
		Liczba mikroorganizmów(jtk lub npl)	Objętość próbki (ml)
1	Escherichia coli	0	100
2	Enterokoki	0	100

b) wymagania chemiczne określone w części B załącznika nr 1 rozporządzenia,

Lp	Parametr	Wartość parametryczna	Jednostka
1.	Akrylamid	0,10	µg/l
2.	Antymon	5,0	µg/l
3.	Arsen	10	µg/l
4.	Azotany	50	mg/l
5.	Azotyny	0,50	mg/l
6.	Benzen	1,0	µg/l
7.	Benzo(a)piren	0,010	µg/l
8.	Bor	1,0	mg/l
9.	Bromiany	10	µg/l

10.	Chlorek winylu	0,50	µg/l
11.	Chrom	50	µg/l
12.	Cyjanki	50	µg/l
13.	1,2-dichloroetan	3,0	µg/l
14.	Epichlorohydryna	0,1	µg/l
15.	Fluorki	1,5	mg/l
16.	Kadm	5,0	µg/l
17.	Miedź	2,0	mg/l
18.	Nikiel	20	µg/l
19.	Ołów	10	µg/l
20.	Pestycydy	0,10	µg/l
21.	Σ pestycydów	0,50	µg/l
22.	Rtęć	1,0	µg/l
23.	Selen	10	µg/l
24.	Σ trichloroetenu i tetrachloroetenu	10	µg/l
25.	Σ wielopierścieniowych węglowodorów aromatycznych	0,10	µg/l
26.	Trihalometany – ogółem (Σ THM)	100	µg/l

c) parametry wskaźnikowe określone w części C załącznika nr 1 rozporządzenia:

Tabela 1. Wymagania mikrobiologiczne

Lp	Parametry		
		Liczba mikroorganizmów (jtk lub npl)	Objętość próbki (ml)
1.	Bakterie grupy coli	0	100
2.	Ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C	Bez nieprawidłowych zmian	
3.	Clostridium perfringens (łącznie ze sporami)	0	100

Tabela 2. Wymagania organoleptyczne i fizykochemiczne

Lp.	Parametr	Wartość parametryczna	Jednostka
1.	Glin (Al)	200	µg/l
2.	Jon amonu	0,50	mg/l
3.	Barwa	Akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian	
4.	Chlorki	250	mg/l
5.	Mangan	50	µg/l

6.	Mętność	Akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian. Zalecany zakres wartości do 1,0	NTU
7.	Ogólny węgiel organiczny (OWO)	Bez nieprawidłowych zmian	
8.	Stężenie jonów wodoru (pH)	6,5-9,5	
9.	Przewodność elektryczna	2.500	μS/cm
10.	Siarczany	250	mg/l
11.	Smak	Akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian.	
12.	Sód	200	mg/l
13.	Utlenialność z KMnO ₄	5,0	mg/l O ₂
14.	Zapach	Akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian.	
15.	Żelazo	200	μg/l

d) dodatkowe wymagania chemiczne określone w części D załącznika nr 1 rozporządzenia:

Tabela 1

Lp.	Parametr	Wartość parametryczna	Jednostka
1.	Bromodichlorometan	0,015	mg/l
2.	Chlor wolny	0,3	mg/l
3.	Chloraminy	0,5	mg/l
4.	Σ chloranów i chlorynów	0,7	mg/l
5.	Ozon	0,05	mg/l
6.	Trichlorometan(chloroform)	0,030	mg/l

Tabela 2

Lp.	Parametr	Wartość parametryczna	Jednostka
1.	Magnez	7-125	mg/l
2.	Srebro	0,010	mg/l
3.	Twardość	60-500	mg/l

e) wymagania radiologiczne, jakim powinna odpowiadać woda, w zakresie substancji promieniotwórczych określone w załączniku nr 1 rozporządzenia:

Tabela 1. Wymagania dotyczące substancji promieniotwórczych

Lp.	Parametr	Wartość parametryczna	Jednostka
1.	Radon	100	Bq/l

2.	Tryt	100	Bq/l
----	------	-----	------

- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym regulaminie;
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci zapewnić dostawę wody pod odpowiednim ciśnieniem, nie niższym niż 0,05 MPa i nie wyższym niż 0,6 MPa mierzonym na zaworze za wodomierzem głównym.
2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo jest zobowiązane:
 - 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzone przez odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³ na dobę, to jest 182,50m³ rocznie;
 - 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzaniu ścieków;
 - 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.
- § 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.
2. Przedsiębiorstwo informuje odbiorców o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.
- § 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

- § 6. 1. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o zawarcie umowy.
2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.
3. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.
4. Umowa, o której mowa w ust. 3 może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
5. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
6. Umowa z odbiorcą jest zawierana w siedzibie przedsiębiorstwa.
- § 7. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
- § 8. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy odbiorca powinien zgłaszać w gminie w ciągu 7 dni od dnia ich zaistnienia.
2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez gminę nowej taryfy lub grupy taryfowej.
3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

Rozdział 4.

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

- § 9. 1. 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.
2. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jej siedzibie i na stronie internetowej.

§ 10. 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych, przy spełnieniu wymogów przewidzianych w art. 6 ust. 6 ustawy;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;
- 4) w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn leżących po stronie odbiorcy zużycie 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 takim samym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

§ 11. 1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca przedsiębiorstwo, jeżeli lokal będzie nie dostępny dla osoby odczytującej odbiorca usług powinien zgłosić odczyt wodomierza w gminie w okresie rozliczeniowym.

3. Przedsiębiorstwo dopuszcza podanie odczytu przez Odbiorcę.

§ 12. 1. Jeżeli odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń gminy, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana się jako równa ilość wody pobranej lub określonej w umowie.

2. Jeżeli odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń gminy i wprowadza ścieki do urządzeń gminy, w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilość wody pobranej lub określonej w umowie.

§ 13. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez gminę z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilość wody pobranej lub określonej w umowie.

§ 14. Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą odbiorcy, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

§ 15. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy należnością za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, przedsiębiorstwo wystawia fakturę na podstawie odczytu przekazanego przez odbiorcę usług.

§16. 1. Odbiorca powinien:

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

2. Zakazuje się bez pisemnej zgody przedsiębiorstwa:

- 1) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
- 2) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.
- 3) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacji sanitarnej.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 17. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;

- 2) adres do korespondencji;
 - 3) odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
 - 4) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
 - 5) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
 - 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.
2. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

§ 18. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w §17, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje przyłączyć do sieci względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 19. 1. Wydane przez gminę warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- 3) maksymalną ilość wody dla zaopatrzenia nieruchomości;
- 4) rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
- 6) termin ważności, nie dłuższy niż dwa lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku wraz z załącznikami.

3. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, gmina w terminie 30 dni informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci pisemnie wraz z uzasadnieniem.

§ 20. 1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z gminą, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza;
- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- 3) kserokopię uprawnień projektowych;
- 4) zgodę właściciela nieruchomości, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.

§ 21. 1. Osoby, które wybudowały z własnych środków urządzenia wodociągowe i urządzenia kanalizacyjne, mogą je przekazywać odpłatnie gminie lub przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu, na warunkach uzgodnionych w umowie.

2. Przekazywane urządzenia, o których mowa w ust. 1, powinny odpowiadać warunkom technicznym określonym w odrębnych przepisach.

3. Należność za przekazane urządzenia wodociągowe i urządzenia kanalizacyjne może być rozłożona na raty lub uwzględniona w rozliczeniach za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 22. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez gminę wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez radę gminy.

2. Dostęp do usług gminy wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 23. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez gminę osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

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

3. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie lub studnię wodomierzową, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez gminę odbioru wykonanego przyłącza

§ 24. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez gminę zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany oraz pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączu wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączu wodociągowym;
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

2. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

3. Gmina może odmówić przyłączenia do sieci wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług lub nie zostały spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie.

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

Rozdział 8.

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

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 72 godzinnym.

2. Przedsiębiorstwo 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.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, gmina może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.

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

§ 26. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców usług.

2. Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usługi, chyba, że szkoda jest następstwem okoliczności, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności wówczas, gdy przerwa lub ograniczenie świadczenia usług wynikały z:

- 1) działania siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody;
- 2) działania lub zaniechania osób lub podmiotów, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności w tym samego Odbiorcy;
- 3) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.
- 4) W przypadku stwierdzenia obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w umowie.

Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 27. Odbiorca ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez przedsiębiorstwo usług;
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów;
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 28. 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę złożenia reklamacji.

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

4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;

- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) adres nieruchomości przyłącza;
- 5) podpis Odbiorcy.

6. Gmina rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od daty jej wniesienia.

7. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

8. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym gminę. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

9. Gmina 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.

10. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez gminę w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

11. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza. Termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony jest od terminu wykonania kontroli metrologicznej przez uprawnioną do tego jednostkę.

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

§ 29. Gmina udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) w przypadku zapytania otrzymanego telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym;
- 2) w przypadku wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 30. 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 w formie pisemnej.

§ 31. Sposób rozliczania należności uregulowany będzie w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 32. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez gminę, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 33. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie ustaleń między gminą i jednostkami straży pożarnej.

§ 34. 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 okresach.

§ 35. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców, Jednostka Straży Pożarnej niezwłocznie przekazuje gminie informację o ilości pobranej wody.

§ 36. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe gmina ewidencjonuje notą księgową.

§ 37. 1. Koszt zakupu i wymiany wodomierza wyłącznie do celów przeciwpożarowych ponosi gmina.