

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

### **Rozdział I Postanowienia ogólne**

#### **§ 1.**

1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych na terenie Gminy Rusinów zwaną dalej Gminą.
2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność Gminy polegającą na uzdatnianiu i dostarczaniu wody.
3. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność Gminy polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.
4. Ilekroć w Regulaminie niniejszym używa się określenia „ustawa“ należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 poz. 1152).
5. Odbiorcą usług w znaczeniu niniejszego Regulaminu jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zawartej umowy, zwany dalej „Odbiorcą”.
6. Na potrzeby niniejszego Regulaminu przez „Gminę” należy rozumieć również przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w ustawie.

#### **§ 2.**

Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzaniu ścieków, zawartej między Gminą, a Odbiorcą.

### **Rozdział II**

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

#### **§3.**

Gmina zgodnie z przepisami ustawy ma obowiązek zapewnić:

1. Zdolność posiadanych urządzeń wodociagowych do realizacji dostaw wody określonych w umowie z Odbiorcą oraz dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody, zgodnie z normą określoną przez Ministerstwo Zdrowia oraz należyłą jakość odprowadzanych ścieków zgodną z pozwoleniem wodnoprawnym.

2. Zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru odprowadzonych ścieków w sposób ciągły i niezawodny oraz na zasadach określonych w przepisach określających warunki techniczne jakim powinny odpowiadać obiekty budowlane i ich usytuowanie.

#### § 4.

Gmina ma obowiązek:

1. Dostarczyć z sieci wodociągowej Gminy wodę do Odbiorcy na podstawie zawartej umowy według zasad określonych w niniejszym Regulaminie, a w szczególności zapewnić dostawę wody o wymaganym ciśnieniu oraz odpowiedniej jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, które określają obowiązujące przepisy.
2. Wymagane ciśnienie wody określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2015 r. poz. 1422 oraz z 2017 r. poz. 2285).
3. Zapewnić sprawność techniczną oraz prawidłowe funkcjonowanie eksploatowanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
4. Dokonywać kontroli funkcjonowania wodomierzy:
  - a) z własnej inicjatywy bez pobierania opłat,
  - b) na żądanie Odbiorcy wody, jednakże w przypadku stwierdzenia prawidłowego funkcjonowania wodomierza na koszt Odbiorcy.
5. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Gmina powinna zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców o jego lokalizacji.
6. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody Gmina powinna poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
7. Gmina zobowiązana jest do zainstalowania u Odbiorcy wodomierza głównego.
8. Wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej będącej w eksploatacji Gminy oraz uzgodnić przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną.

#### § 5.

Gmina ma prawo:

1. Kontrolować prawidłowość realizacji robót zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.
2. Wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających, iż nowy obiekt został wykonany zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.
3. Wstępu uprawnionych przedstawicieli kontroli Gminy na teren nieruchomości lub do pomieszczeń każdego, kto korzysta z usług w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, odczytania wskazań, przeprowadzenia przeglądu i napraw.
4. Wejścia na teren posesji (w pasie o szerokości 3 m na przebiegu sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej) w celu usunięcia awarii.



### **Rozdział III**

#### **Prawa i obowiązki odbiorcy**

##### **§ 6.**

Odbiorca wody ma prawo:

1. Do dostawy wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości oraz do odbioru od niego ścieków.
2. Zgłaszania reklamacji dotyczących wysokości opłat za wodę i odprowadzone ścieki.
3. Żądać od Gminy przeprowadzenia kontroli funkcjonowania wodomierza głównego.
4. Korzystać ze wskazanych zastępczych urządzeń zaopatrzenia w wodę w przypadku przerw w dostawie wody.

##### **§ 7.**

Odbiorca wody zobowiązany jest do:

1. Umożliwienia dostępu pracownikom Gminy do wodomierza głównego w celu dokonywania odczytów, kontroli jego funkcjonowania, wykonywania napraw lub wymiany.
2. Zapewnienia niezawodnego działania wodomierza głównego poprzez odpowiednie zabezpieczenie go przed uszkodzeniem mechanicznym lub skutkiem niskich temperatur, a także prawidłowego utrzymania i zabezpieczenia studzienki (np. przed zalaniem), lub pomieszczenia, w którym jest zamontowany. Ponadto Odbiorca jest zobowiązany do zabezpieczenia odpowiednio studzienki lub pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych do wodomierza.
3. Zapewnienia niezawodnego działania oraz wykonywania wszelkich napraw posiadanych instalacji wodociągowych i przyłącza wodociągowego, (jeśli umowa nie stanowi inaczej). Wodomierze poza wodomierzem głównym są częścią instalacji wewnętrznej i ich montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża eksploatatora instalacji.
4. Natychmiastowego powiadomienia Gminy o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego w tym o zerwaniu plomby
5. Powiadomienia Gminy o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach posiadacza.
6. Powiadomienia Gminy o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działania sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
7. Terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzone ścieki.
8. Racjonalnego gospodarowania wodą i używania jej zgodnie z przeznaczeniem.
9. Korzystania z zaopatrzenia w wodę w sposób zgodny z przepisami ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Gminę oraz nieutrudniający działalności Gminy, a w szczególności do użytkowania instalacji wodno-kanalizacyjnej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej (podłączenie z innych urządzeń wody) powrotu ciepłej wody lub wody z centralnego ogrzewania.

## **§ 8.**

Odbiorcy wody zabrania się:

1. Używania wody dostarczonej z sieci wodociągowej niezgodnie z umową zawartą z Gminą.
2. Poboru wody z pominięciem wodomierza i odprowadzania ścieków z pominięciem urządzeń pomiarowych.
3. Przemieszczania wodomierza i urządzeń pomiarowych bez zgody Gminy, zakłócania jego funkcjonowania, zrywania plomb lub osłon.
4. Wprowadzania do sieci kanalizacyjnej: wód opadowych, drenażowych, odpadów w tym: popiołów, farb, chemikaliów, szkła, żwiru, piasku.

## **§ 9.**

Naruszanie postanowień paragrafu 7 i 8 pociąga za sobą możliwość wypowiedzenia umowy na dostawę wody i odprowadzanie ścieków przez Gminę lub poniesienie kosztów usunięcia szkód powstałych w wyniku naruszenia tych postanowień.

## **Rozdział IV**

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

## **§ 10.**

Gmina zobowiązana jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

## **§ 11.**

Umowa, o której mowa w § 10 winna uwzględniać postanowienia niniejszego Regulaminu i zawierać w szczególności postanowienia dotyczące:

1. Ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych oraz warunków ich świadczenia.
2. Sposobu i terminu wzajemnych rozliczeń.
3. Praw i obowiązków stron umowy.
4. Procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych.
5. Okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
6. Umowa określa szczegółowo obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania awarii, jak również miejsce wykonania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

## **§ 12.**

Umowa, o której mowa w § 10 może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego, do którego ma być dostarczana woda albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

### **§ 13.**

Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi, umowa, o której mowa w § 10, zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.

### **§ 14.**

Podpisanie umowy o dostarczanie wody i odprowadzenie ścieków następuje po podpisaniu przez strony protokołów prób i odbioru końcowego prac budowlano - montażowych wykonanych w związku z przyłączeniem do sieci.

### **§ 15.**

W przypadku zmiany właściciela nieruchomości Gmina jest zobowiązana do zawarcia umowy z nowym właścicielem.

### **§ 16.**

Taryfowe ceny i stawki opłat określone przez Gminę zgodnie z przepisami ustawy i zatwierdzone uchwałą Rady Gminy, nie podlegają ustalaniu w oparciu o umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

### **§ 17.**

1. Umowy zawierane są na czas nieokreślony z możliwością wypowiedzenia ich przez strony z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia.
2. W przypadku, gdy Odbiorca posiada tytuł prawny do nieruchomości, z którego wynika termin jego wygaśnięcia lub gdy Odbiorca tego żąda umowa może zostać zawarta na czas określony.

## **Rozdział V**

### **Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach opartych o taryfowe grupy odbiorców**

### **§ 18.**

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzone ścieki są prowadzone przez Gminę z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzonych ścieków.

### **§ 19.**

Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określonych zgodnie z obowiązującymi przepisami w sprawie norm zużycia wody.



## § 20.

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w przypadku ich braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody ustalone na podstawie rozporządzenia, o którym mowa w art. 27 ustawy.

## § 21.

Odczytu stanu wodomierza głównego lub urządzeń pomiarowych u Odbiorcy dokonuje osoba upoważniona przez Wójta Gminy Rusinów.

## § 22.

W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, 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 urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

## § 23.

Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków.

## § 24.

Okresy obliczeniowe mogą być: miesięczne, dwumiesięczne lub kwartalne.

## § 25.

Otrzymałą fakturę VAT Odbiorca usług zobowiązany jest zapłacić według zasad ustalonych w umowie.

## § 26.

1. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
2. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, chyba, że Odbiorca zażąda jej zwrotu. Zwrot należności winien nastąpić niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 14 dni.

## § 27.

1. Jeżeli opłaty nie są wnoszone przez Odbiorców usług w oznaczonym terminie, Gmina po uprzednim wysłaniu upomnienia i wyznaczenia dodatkowego 14-dniowego terminu zapłaty wraz z powiadomieniem o grożących konsekwencjach z tytułu nie uregulowania należności ma prawo wypowiedzieć umowę oraz zaprzestać świadczenia usług, jeżeli zaległości nie są regulowane za dwa okresy obliczeniowe.

2. Wznowienie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków następuje po udokumentowaniu przez Odbiorcę uiszczenia należnych kwot wraz z odsetkami ustawowymi, opłaceniu kosztów poniesionych przez Gminę związanych ze wznowieniem świadczenia usług oraz zawarciem nowej umowy.

## **Rozdział VI**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

#### **§ 28.**

Gmina jest obowiązana przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

#### **§ 29.**

Przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia określonych przez Gminę zwanych dalej „warunkami technicznymi przyłączenia“.

#### **§ 30.**

1. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba zainteresowana nieposiadająca tytułu prawnego, która jednocześnie faktycznie korzysta z nieruchomości.
2. Osoba, o której mowa w ust. 1 składa w Gminie wniosek o określenie warunków technicznych przyłączenia.
3. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 i 2 ustala Gmina.

#### **§ 31.**

1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:
  - 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
  - 2) adres podłączanej nieruchomości,
  - 3) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
  - 4) maksymalne zużycie wody w m<sup>3</sup> /h lub w m<sup>3</sup> /dobę oraz ilość odprowadzanych ścieków,
  - 5) datę i podpis wnioskodawcy.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:
  - 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek o ile wnioskodawca taki tytuł posiada,
  - 2) mapę sytuacyjno - wysokościową określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1 względem istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

### § 32.

1. Gmina określa warunki techniczne przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy wraz z projektem umowy o przyłączenie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.
2. Warunki techniczne przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
3. Warunki techniczne przyłączenia powinny określać w szczególności:
  - 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy – wykonanie dokumentacji technicznej przyłącza (y),
  - 2) wymagania dotyczące:
    - a) miejsce zainstalowania wodomierza głównego,
    - b) miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego,
    - c) jakości odprowadzonych ścieków,
  - 3) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
  - 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
  - 5) termin ważności warunków technicznych przyłączenia.

### § 33.

1. Realizacja nowego przyłącza odbywa się na koszt Odbiorcy w oparciu o wydane warunki techniczne przyłącza.
2. Dokumentacja techniczna nowego przyłącza wymaga uzgodnienia z Gminą.
3. Realizacja prac związanych z wykonaniem nowego przyłącza odbywa się na podstawie pozwolenia na budowę właściwego organu architektonicznego i ewentualnie zgody zarządcy drogi (ulicy) na zajęcie pasa drogowego.
4. Wykonawcą nowego przyłącza (bez włączenia w sieć) może być firma zajmująca się wykonywaniem tego typu robót.
5. Włączenia przyłącza w sieć dokonuje Gmina na koszt Odbiorcy.
6. O terminie przystąpienia do robót budowlanych Odbiorca zobowiązany jest powiadomić Gminę 5 dni przed ich rozpoczęciem.
7. Wykonawca zobowiązany jest do zgłoszenia w Gminie wykonanego przyłącza przed zasypaniem w celu odbioru technicznego i uzyskania zgody na zasypanie.
8. Do odbioru końcowego przyłącza wykonawca zobowiązany jest dostarczyć protokół z próby szczelności, inwentaryzację powykonawczą i protokół odbioru końcowego. Odbioru końcowego wykonanego przyłącza dokonuje Gmina.
9. Dostarczenie wody dla Odbiorcy w przypadku istniejących przyłączy następuje maksymalnie w ciągu dwóch dni od dnia podpisania umowy, po uprzednim zamontowaniu wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym.
10. Uruchomienia przyłącza wodociągowego dokonuje Gmina po opłaceniu przez Odbiorcę usług kosztów tego uruchomienia.



**Rozdział VII**  
**Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowych i**  
**kanalizacyjnych**

**§ 34.**

1. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa.
2. Potencjalni Odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług:
  - 1) w Urzędzie Gminy Rusinów.
3. Gmina ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności, jeżeli brak jest sieci, lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.
4. Gmina ma prawo odmówić świadczenia usług, jeżeli przyłącze nie odpowiada warunkom technicznym określonym w odrębnych przepisach.

**Rozdział VIII**  
**Sposób dokonywania przez Dostawcę odbioru wykonanego przyłącza**

**§ 35.**

1. Odbiorca zobowiązany jest uzgodnić z Dostawcą termin planowanego włączenia realizowanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego do sieci odpowiednio wodociągowej i (lub) kanalizacyjnej z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.
2. Odbiory przyłącza przez Dostawcę są dokonywane jako:
  - 1) odbiór w stanie odkrytym po zakończeniu robót, na podstawie pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia dokonywanego z 5-cio dniowym wyprzedzeniem przez inwestora;
  - 2) odbiór końcowy, potwierdzony podpisami na protokole odbioru przyłącza przez inwestora i Dostawcę.
3. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
  - 1) datę odbioru,
  - 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
  - 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
  - 4) wskazanie osób dokonujących odbioru i ich podpisy,
  - 5) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

**§ 36.**

Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru przez Dostawcę, zamontowaniu wodomierza głównego w przypadku usług dostawy wody oraz zawarciu umowy z Odbiorcą usług.

### § 37.

Odbiorca usług po wykonaniu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego jest zobowiązany w terminie 30 dni do dostarczenia Dostawcy inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej przyłącza.

## Rozdział IX

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków, a w szczególności sposoby załatwienia reklamacji i wymiany informacji**

### § 38.

Gmina zobowiązana jest do udzielania Odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

### § 39.

Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności, gdy:

- a) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
- b) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.

### § 40.

Przerwy w zaopatrzeniu w wodę mogą mieć miejsce również w przypadku planowanych prac konserwacyjno - remontowych. O planowanych przerwach Gmina powinna powiadomić Odbiorcę usług najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem.

### § 41.

W razie przerwy w zaopatrzeniu w wodę przekraczającej 12 godzin Gmina powinna zapewnić zastępczy punkt poboru wody, informując Odbiorców usług o jego lokalizacji.

### § 42.

1. Wstrzymanie lub ograniczenie w dostawie wody może nastąpić również w przypadku:
  - a) braku wody na ujęciu,
  - b) wydania decyzji Organu Inspekcji Sanitarnej o wstrzymaniu dostawy wody,
  - c) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych.
2. W czasie trwania klęski żywiołowej na terenie Gminy, Gmina ma prawo wprowadzić ograniczenia w konsumpcji wody w granicach możliwości dystrybucji, po zawiadomieniu Odbiorców usług o tych ograniczeniach.

#### **§ 43.**

W przypadku nie dotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody obowiązują następujące wymagania w zakresie udzielania informacji i odpowiedzi na żądanie Odbiorców:

- 1) w ciągu 1-2 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- 2) w ciągu 3 dni - na pisemne żądanie określenia terminu usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w pkt a,
- 3) w ciągu 14 dni - na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia wymagające postępowania wyjaśniającego.

#### **§ 44.**

Gmina zobowiązana jest do zawiadamiania Odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

### **Rozdział X**

#### **Standardy obsługi Odbiorców, sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

#### **§ 45.**

1. Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczących świadczonych usług oraz wysokości opat za usługi.
2. Reklamacje na piśmie, o których mowa w ust. 1 wnoszone są osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Gminy lub listem poleconym.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
  - 2) przedmiot reklamacji,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia.
5. Gmina rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
7. W przypadku uwzględnienia reklamacji Gmina powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.
8. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek odbiorcy usługi.
9. Gmina zobowiązana jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty wpływu.



## § 46.

Gmina zobowiązana jest do udzielania, na życzenie klienta lub z własnej inicjatywy, pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji taryfowych.

## Rozdział XI

### Dostawa wody na cele przeciwpożarowe

## § 47.

1. Podmiotami uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Gminy są:
  - a) Państwowa Straż Pożarna,
  - b) Ochotnicza Straż Pożarna.
2. Woda do celów przeciwpożarowych dostępna jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Gminę, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
3. Jednostki Straży Pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Gminy zobowiązane są do:
  - 1) powiadamiania Gminy o miejscach i czasie pożarów,
  - 2) ilości pobranej wody na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru.

## § 48.

Należnością za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe obciążana jest Gmina.

## Rozdział XII

### Postanowienia końcowe

## § 49.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.

**PRZEWODNICZĄCY**  
**Rady Gminy Rusinów**  
**Hieronim Seta**