

**UCHWAŁA Nr L/310/2018
RADY GMINY WIERZBICA
z dnia 28 czerwca 2018 roku**

w sprawie przyjęcia i przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wierzbica do zaopiniowania

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15) ustawy dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2018 r., poz. 994 i 1000) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2017 r., poz. 328 ,1566,2180 oraz z 2018r. poz. 650) uchwala się co następuje:

§1 1. Ustala się treść projektu regulaminu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na terenie gminy Wierzbica zgodnie z załącznikiem do niniejszej uchwały.

2. Postanawia się przekazać projekt regulaminu, o którym mowa w ust. 1 organowi regulacyjnemu do zaopiniowania, zawiadamiając o tym Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Wierzbicy.

§2 Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Wierzbica.

§3 Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący
Rady Gminy
J. Kwieciński
Józef Kwieciński

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociagowych i beczkownozów oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy.
2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:
 - a) „Ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U z 2017 r. poz. 328 i 1566), zmieniona ustawą z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. u z 2017 r. poz. 2180)
 - b) „Umowa” należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - umowa o zapatrzenie w wodę,
 - umowa o odprowadzanie ścieków,
 - c) „Odbiorca” należy przez to rozumieć podmiot będący stroną umowy o przyłączenie do sieci lub jednej z umów wymienionych w pkt. b).
 - d) „ZWiK” należy przez to rozumieć zakład w rozumieniu Ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U.z 2017r. poz.2168,2290,2486 z 2018 r. poz. 107, 398.), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

1. ZWiK wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją wójta.
2. ZWiK świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

§ 3

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

Rozdział II

Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 4

Poziom świadczonych usług ZWiK w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie, o którym mowa w § 2 oraz pozwolenie wodnoprawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§ 5

1. Minimalną i maksymalną ilość dostarczanej wody określa Umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z Odbiorcą. Umowa winna także określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez ZWiK technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.
2. Wymagane ciśnienie wody określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75 poz. 690, z 2003r. Nr 33 poz. 270, z 2004r. Nr 109 poz. 1156) i wynosi od 0,05MPa (0,5 bara) do 0.6MPa (6 barów)
3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 19 listopada 2002 r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. Nr 203, poz. 1718).
4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 25 sierpnia 2015 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U z 2015 r poz 1456)

Rozdział III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§ 6

1. Zwik zobowiązany jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.
2. ZWiK ma prawo odmówić zawarcia Umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 Ustawy.
3. ZWiK ma prawo wypowiedzieć Umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w Umowie.
4. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 Ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
5. W Umowach dotyczących odprowadzania ścieków ZWiK uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 5 ust. 4.

6. Z Odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, ZWiK może zawrzeć jedną Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 7

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

§ 8

1. Odbiorca usług składa do ZWiK pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.
2. Odbiorcy u których adres prowadzonej działalności gospodarczej pokrywa się z adresem zamieszkania, zobowiązani są w terminie 1 miesiąca od daty wejścia w życie niniejszego regulaminu do wystąpienia z wnioskami do ZWiK o zawarcie Umów o zaopatrzenie w wodę i odbiór ścieków- odrębne na cele gospodarstwa domowego i odrębne na cele związane z prowadzoną działalnością gospodarczą
3. ZWiK w terminie 30 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt Umowy.
4. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela / zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 9

1. ZWiK określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.
2. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.
3. Datę, formę i sposób zapłaty ZWiK wskazuje w fakturze.

§ 10

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

- a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m. in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,

- c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- d) informowania ZWiK o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- e) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowy zawartej z Przedsiębiorstwem,
- f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- g) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

Rozdział IV

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat

§ 11

Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez ZWiK na podstawie Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. 2018.472).

§ 12

1. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia Umowy stanowi załącznik do Umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.
2. W rozliczeniach, strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą rady gminy, będą wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 Ustawy, bez konieczności zmiany Umowy.
3. Określa się ryczałt na budowę, rozbudowę (domu, budynków gospodarczych, obór, stodół itp.): 100m³ wody na rok.

§ 13

ZWiK ogłasza taryfę w terminie określonym w art.24 ust. 7 lub 9 Ustawy.

§ 14

Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 Ustawy oraz Umowa.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 15

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie po określeniu warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie
2. W uzasadnionych przypadkach tj. brak sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej ZWiK może odmówić wydania warunków technicznych .
3. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - b) adres podłączanej nieruchomości,
 - c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - d) formę, termin i sposób płatności za podłączenie,
 - e) dane wykonawcy,
 - f) datę i podpis wnioskodawcy.
5. W uzasadnionych przypadkach ZWiK może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 16

Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

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

§ 17

1. ZWiK określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza ZWiK.
2. Warunki przyłączenia są ważne 1 rok od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
 - b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - d) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - e) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 18

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 17 a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, od spełnienia warunków w niej określonych.
2. Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budowę sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie. Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

§ 19

1. Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.
2. Określone w warunkach względnie umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory, uwzględniając postanowienia § 23, określa ZWiK.

§ 20

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:

- a) datę odbioru,
 - b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - c) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - d) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - e) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - f) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 21

1. ZWiK ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.
2. ZWiK ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody ZWiK bądź zostało wykonane niezgodnie warunkami wydanymi warunkami technicznymi.
3. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstw opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

§ 22

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

Rozdział VII

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

§ 23

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

§ 24

251

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości ZWiK powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

§ 25

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

§ 26

ZWiK może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy.

§ 27

Za przerwy w dostawie wody spowodowane: koniecznością usunięcia awarii, brakiem wody na ujęciu, poborem wody przez odbiorców przekraczającym techniczne możliwości przesyłu, brakiem zasilania energetycznego na ujęciu wody, ZWiK nie ponosi odpowiedzialności.

Rozdział VIII

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 28

1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczanie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Odbiorcy, o których mowa w § 8 pkt.2 zobowiązani są do odrębnego opomiarowania zużywanej wody w zależności od przeznaczenia t.j. na cele gospodarstwa domowego i na cele prowadzonej działalności gospodarczej.
Odbiorcy, u których ZWiK stwierdzi brak odrębnego opomiarowania zobowiązani są do jego dokonania w terminie jednego miesiąca od dnia stwierdzenia. W przeciwnym wypadku za całość zużywanej wody niezależnie od przeznaczenia odbiorca zostanie obciążony z wyższej grupy taryfowej niż przypisana jest dla gospodarstw domowych.
W przypadku gdy nie ma technicznych możliwości odrębnego opomiarowania, zobowiązuje się odbiorcę do szacunkowego określenia zużywanej wody na cele inne niż zw. gospodarstwem domowym
3. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, ZWiK może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.
4. W przypadku uszkodzenia wodomierza z winy odbiorcy, odbiorca dokonuje jego wymiany po uprzednim uzgodnieniu ze ZWiK. W przypadku, gdy wodomierz zostanie wymieniony przez ZWiK, odbiorca zostanie obciążony kosztami jego zakupu i wymiany.

§ 29

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania ZWiK o wszelkich:

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

§ 30

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

§ 31

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

Rozdział IX**Standardy obsługi Odbiorców usług****Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

§ 32

ZWiK zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 33

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie dwóch dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - e) numer i datę Umowy,
 - f) podpis Odbiorcy.
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji ZWiK.
5. ZWiK rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 20 dni od dnia jej wniesienia.
6. ZWiK udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - a) powołanie podstawy prawnej,
 - b) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,
 - c) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - d) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego ZWiK, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji ZWiK powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.
9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 34

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu ZWiK są:

- a) ochotnicza straż pożarna
- b) powiatowa (miejska) straż pożarna

§ 35

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

§ 36

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

- a) powiadomienia ZWiK o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia nie później jednak niż 3 dni po akcji gaśniczej.

§ 37

1. ZWiK obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć Umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy kwartalne.

Rozdział XI

Przepisy końcowe

§ 38

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U z 2017 r. poz 328 i 1566), zmienioną ustawą z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz.U z 2017 r. poz 2180), wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 39

ZWiK wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia na Żądanie Odbiorcy niniejszy regulamin.

Przewodniczący
Rady Gminy
J. Kwiatkowski
Józef Kwiatkowski