**Załącznik do Uchwały Nr ………**

**Rady Gminy w Gostycynie**

**z dnia ……….. 2018 r.**

**( PROJEKT )**

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY GOSTYCYN**

**Rozdział 1**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1.**

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gostycyn, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie gminy Gostycyn oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego (Przedsiębiorstwa Usługowo-Handlowego „Kamionka” Spółka z o.o. w Gostycynie) i odbiorców usług.

2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.).

3. Obowiązki wynikające z ustawy z zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków Gmina Gostycyn realizuje za pośrednictwem Przedsiębiorstwa Usługowo-Handlowego „Kamionka” Spółka z o.o. w Gostycynie na podstawie decyzji Wójta Gminy Gostycyn Nr Gost 7625/2/09/05 z dnia 30.11.2005r.

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

**§ 2.**

Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

1) Ustawie – rozumie się przez to Ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r.;

2) Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 Ustawy;

3) Przedsiębiorstwo – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;

4) wymaganiach technicznych – rozumie się przez to określane pisemnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;

5) wodomierzu dodatkowym – rozumie się przez to przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w celu opomiarowania ilości wody zużytej bezpowrotnie lub mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług.

**Rozdział 2**

**Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

**§ 3.**

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1) dostarczyć w sposób ciągły z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości określonej w obowiązujących przepisach w tym zakresie;

2) ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej;

3) zapewnienia odpowiedniego ciśnienia w sieci wodociągowej, zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;

4) zapewnić ogólne wymagania w zakresie jakości materiałów do budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami;

5) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;

6) powiadomienia Odbiorcy usług o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;

7) zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować Odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny.

8) Zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i w miarę posiadanych środków finansowych.,

9) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy.

10) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

**§ 4.**

1. Przedsiębiorstwo ma prawo:

1) odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy.

2) dokonywać kontroli przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie;

3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług oraz ilość i jakość odprowadzonych ścieków;

4) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy usług, w celu przeprowadzania kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania odczytów wskazań przeprowadzania badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Dostawcy.

2. Pracownicy Przedsiębiorstwa mogą wykonywać w/w czynności na podstawie pisemnego upoważnienia, które okazują na żądanie Odbiorcy usług.

**§ 5.**

Odbiorca usług ma prawo:

1) do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadającym wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz w Umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;

2) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;

3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo.

**§ 6.**

Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwu, w szczególności do:

1) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;

2) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami;

3) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny ( łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenia pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;

4) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;

5) powstrzymywać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;

6) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;

7) pokryć koszty ponownego wykonania czynności przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt 3 z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług;

8) na własny koszt konserwować i utrzymywać w należytym stanie technicznym i sanitarnym, posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne. Chronić instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur jak również powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,

9) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci;

10) nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu szkła tekstyliów, włókien itp.;

11) nie wylewania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej substancji o składzie i stężeniach przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach, substancji palnych i wybuchowych, substancji żrących i toksycznych;

12) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą lub Regulaminem;

13) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z zawartą Umową;

14) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z zawartą Umową;

15) niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;

16) dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki.

17) zabrania się wprowadzania wód opadowych i roztopowych oraz wód drenażowych do kanalizacji sanitarnej.

**Rozdział 3**

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

**§ 7.**

1. Przedsiębiorstwo zawiera umowę o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków na wniosek przyszłego odbiorcy, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia oraz okazaniu tytułu prawnego do nieruchomości.
2. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą nieruchomości wspólnej.
3. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w pkt 1 przedsiębiorstwo zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli spełnione są następujące warunki;
4. wszystkie lokale wyposażone są w zainstalowane wodomierze zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi w sposób uzgodniony z przedsiębiorstwem;
5. możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą;
6. Właściciel lub zarządca, jest obowiązany do poinformowania osoby korzystające z lokali o zasadach rozliczeń, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo rozliczenie.
7. Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie Ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

**§ 8.**

1. Umowa powinna zawierać postanowienia wynikające z Ustawy oraz niniejszego Regulaminu.

2. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w Ustawie.

3. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnikiem.

4. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnika dopuszcza się zawarcie umowy z jednym ze współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z jego pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczaniu usług pomiędzy współwłaścicielami.

**Rozdział 4**

**Sposób rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki ustalone w taryfach**

**§ 9.**

1. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach.

2. Należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyny taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadającym im ilości świadczonych usług.

3. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.

4. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie urządzeń pomiarowych.

5. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody.

6. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, kiedy wielkość jej zużycia na ten cel ustala się na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy.

7. W przypadku poboru wody z ujęć odbiorcy, ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń przedsiębiorstwa ustala się na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy na własnych ujęciach.

8. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 6 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie ubiegłego lub iloczynu średnio- miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

a) przedsiębiorstwo na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

b) w przypadku, gdy sprawdzenie nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usługi niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia.

9. Długość okresu obrachunkowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden rok.

10. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany Umowy.

**§ 10.**

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

3. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji, co do wynikającego z faktury zobowiązania, nie wstrzymuje uregulowania określonej w tej fakturze należności.

**Rozdział 5**

**Warunki przyłączania do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej**

**§ 11.**

Warunki przyłączenia do sieci:

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje na podstawie umowy o przyłączenie i po spełnieniu technicznych warunków określonych przez dostawcę, zwanej dalej „warunkami przyłączenia”.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

3. Osoba, o której mowa w § 11, ust.2, składa w siedzibie Przedsiębiorstwa wniosek o określenie warunków przyłączenia,

4. Wzór wniosku, o którym mowa w § 11, ust.2, ustala Przedsiębiorstwo,

5. Do wniosku, o którym mowa powyżej, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

1. dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
2. mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

6. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy wraz z projektem umowy o przyłączenie, w terminie nie dłuższym, niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

7. Warunki techniczne tracą ważność z upływem dwóch lat od dnia wydania. Ważność wymagań technicznych może być przedłużona na okres wskazany przez Przedsiębiorstwo, nie dłuższy jednak niż 2 lata.

8. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków. W takim przypadku Przedsiębiorstwo pisemnie informuje wnioskodawcę o przyczynach odmowy, nie później niż w terminie 7 dni od stwierdzenia istnienia podstawy odmowy.

**Rozdział 6**

**Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza**

**§ 12.**

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:

1) uzgodnienie projektu budowlano-wykonawczego z Przedsiębiorstwem;

2) zgłoszenie Przedsiębiorstwu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 7 dni przed jego rozpoczęciem.

2. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.

3. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu należy zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zasypaniem.

4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w warunkach technicznych.

5. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz do zawarcia Umowy z Przedsiębiorstwem stanowi protokół przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

6. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony, posiadający stosowne uprawnienia, na koszt Odbiorcy usług.

7. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego pozostają własnością odbiorcy.

**Rozdział 7**

**Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych**

**§ 13.**

1. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa.

2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, m.in. takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

**Rozdział 8**

**Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków**

**§ 14.**

1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odprowadzania ścieków z przyczyn:

1) braku wody w ujęciu;

2) zanieczyszczenia dostarczanej wody w stopniu niebezpiecznym dla zdrowia;

3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;

4) konieczności przeprowadzania niezbędnych napraw, konserwacji, remontów, dezynfekcji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;

5) uszkodzenia instalacji i przyłączy Odbiorcy usług grożącego niebezpieczeństwem lub powodującego nieuzasadnione straty wody;

6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;

7) wystąpienia siły wyższej w tym klęsk żywiołowych.

2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców poprzez komunikaty w lokalnych mediach, tablice informacyjne lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej 4 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej 7 dni przed planowanym terminem.

3. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 godzin Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji.

4. Wstrzymanie dostaw wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług.

5. O wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w ust. 4, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od wstrzymania dostawy wody lub odprowadzania ścieków, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach nie później niż w ciągu 48 godzin.

**§ 15.**

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków;

2) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej;

3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;

4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych ;

5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

**Rozdział 9**

**Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji**

**§ 16.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić odbiorcom usług należyty poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.

3. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

1) dane Odbiorcy usług oraz numer umowy;

2) przedmiot reklamacji;

3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;

4) zgłoszenie roszczeń.

**§ 17.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić Odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.

2. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:

1) przywołanie podstawy prawnej;

2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;

3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;

4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wpłaty:

5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

3. Złożenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

**Rozdział 10**

**Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 18.**

1. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych.

3. Ilość pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa informacja składana przez komendanta straży pożarnej, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę.

4. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe.

5. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy roczne.

6. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.

7. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje gmina.

**Rozdział 11**

**Postanowienia końcowe**

**§ 19.**

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa a w szczególności ustawa z dnia 7 czerwca 2001r. O zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( tj. Dz. U. z 2017r., poz. 328, z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.