

**UCHWAŁA NR XLV/321/18  
RADY MIEJSKIEJ W GONIĄDZU**

z dnia 30 lipca 2018 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goniądz w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.**

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

§ 1. Przyjmuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goniądz , stanowiący załącznik do uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miejskiej

**Krzysztof Harasiuk**

Załącznik do uchwały Nr XLV/321/18  
Rady Miejskiej w Goniądzu  
z dnia 30 lipca 2018 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goniądz**

### **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goniądz, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Goniądz oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego 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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.).

3. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej 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 2001r.;
- 2) Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 Ustawy;
- 3) Przedsiębiorstwie – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 Ustawy,
- 4) warunkach 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 pomiaru 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 z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017r. poz. 2294);;

2. zapewnić spełnienie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczenia wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru;

3. ustalania i wydawania warunków technicznych Odbiorcom usług zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej;

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

5. zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;

6. zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;

7. zapewnić ogólne wymagania w zakresie jakości materiałów do budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami;
8. zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
9. zainstalowania na koszt Przedsiębiorstwa i utrzymania u Odbiorcy usług wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym;
10. powiadamiania Odbiorcy usług o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;
11. zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny.;

**§ 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 odprowadzanych ścieków;
- 4) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy usług, w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania odczytów wskazań przeprowadzenia 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 odpowiadających 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 wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami;
3. na własny koszt konserwowania i utrzymywania w należyтым stanie technicznym i sanitarnym, posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i/lub 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;
4. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
5. nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytlóczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;

6. 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;

7. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem;

8. poinformowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do sieci kanalizacyjnej;

9. wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;

10. odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;

11. niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych;

12. dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki;

13. zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej, tak aby nie wprowadzać ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych oraz zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej tak, aby nie wprowadzać wód opadowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych;

14. w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych – wbudowania urządzenia podczyszczającego ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń, a następnie prawidłowego jego eksploatacji i konserwowania;

15. lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzeń drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, w pasie o szerokości 1,5 m z każdej strony.

### **Rozdział 3.**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 7. Postanowienia Umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie Ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo zawiera Umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, a także po okazaniu tytułu prawnego do nieruchomości.

2. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z Ustawy oraz niniejszego Regulaminu.

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

4. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością, stroną Umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym ich oświadczeniem albo Pełnomocnikiem.

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

### **Rozdział 4.**

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

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

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

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

§ 10. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest prawidłowo wystawiona faktura.

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

## **Rozdział 5.** **Warunki przyłączania do sieci**

§ 11. 1. Odbiorca usług ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:

- nazwisko, imię, adres, nazwę;
- adres podłączanej nieruchomości lub numer geodezyjny działki,;
- rodzaj podłączenia;
- datę i podpis wnioskodawcy;
- określenie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
- przeznaczenie wody;
- określenie ilości osób stale korzystających z wody;
- informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda.

3. Warunki techniczne przyłączenia określają:

- miejsce i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy usług do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego,
- procedurę przyłączenia do sieci,
- termin ważności warunków technicznych,
- konieczność wykonania projektu budowlanego (o ile zaistnieje taka potrzeba) lub uzgodnienia ze wszystkimi gestorami sieci.

4. Odbiorca usług ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej poza wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, składa oświadczenie o posiadanym

tytule prawnym do nieruchomości, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;

5. Przedsiębiorstwo wydaje potencjalnemu Odbiorcy usług, warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem.

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

7. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości Odbiorcy usług ubiegającego się o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków. W takim przypadku Przedsiębiorstwo pisemnie informuje wnioskodawcę o przyczynach odmowy, w terminie nie dłuższym niż 7 dni od stwierdzenia istnienia podstawy odmowy i nie dłuższym niż w terminie wskazanym w ust. 5..

8. W przypadku, gdy wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych nie przewiduje w danym miejscu budowy sieci, Odbiorca usług zainteresowany przyłączeniem do sieci może ją wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody Przedsiębiorstwa i określeniu przez niego warunków technicznych.

9. Rozbudowa i modernizacja sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz niezbędnych urządzeń realizowana jest na koszt Przedsiębiorstwa.

10. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych winny być określone w sposób jednoznaczny i szczegółowy.

## **Rozdział 6.**

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

§ 12. 1. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych i/lub 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, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Możliwość dostępu w przyszłości do usług wodociągowych i kanalizacyjnych określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza**

§ 13. 1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:

- 1) uzgodnienie projektu budowlano-wykonawczego z Przedsiębiorstwem;
- 2) zgłoszenie Przedsiębiorstwu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem.

2. Przedsiębiorstwo przy udziale potencjalnego Odbiorcy usług, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi.

3. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) 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 i/lub kanalizacyjnej oraz do zawarcia Umowy z Przedsiębiorstwem stanowi protokół przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

6. Włączenie przyłącza do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej dokonuje na koszt Odbiorcy usług podmiot do tego uprawniony.

7. Wykonane i odebrane przyłącze, z wyjątkiem wodomierza głównego, pozostaje własnością Odbiorcy usług.

## **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 odprowadzeniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców poprzez komunikaty w lokalnych mediach, tablice informacyjne, telefoniczne lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na 4 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 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, w szczególności, gdy:

- 1) z powodu awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 2) wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.

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 i odprowadzania ścieków, a szczególnie w uzasadnionych przypadkach nie później niż w ciągu 48 godzin.

**§ 15.** 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody i/lub w odprowadzaniu ścieków,
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od dnia otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

## **Rozdział 9.**

### **Standardy obsługi Odbiorców usług w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków**

**§ 16.** 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo 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 dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goniądz.

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

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- 1) dane Odbiorcy usług, numer umowy;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;

4) zgłoszenie roszczeń.

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo 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 wypłaty;
- 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 dostawy wody na cele przeciwpożarowe**

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

2. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie Umowy zawieranej pomiędzy Gminą Goniądz, Przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.

3. 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.

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

5. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina Goniądz za pośrednictwem Burmistrza Goniądza.

## **Rozdział 11.**

### **Postanowienia końcowe**

§ 19. 1. W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na ich podstawie.