

**UCHWAŁA NR XXX.336.2021**  
**RADY GMINY KLEMBÓW**  
**z dnia 22 września 2021 r.**

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 poz. 1372) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) Rada Gminy Klembów uchwała co następuje:

**§ 1.**

Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Klembów, stanowiący załącznik do uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

**§ 2.**

Traci moc Uchwała Rady Gminy Klembów Nr XXIX.320.2021 z dnia 26 sierpnia 2021 r. w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Klembów w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu

**§ 3.**

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Klembów.

**§ 4.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący  
Rady Gminy

/-/ Michał Wąsik

## UZASADNIENIE

W związku z wydaną przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie opinią negatywną do projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków przyjętego Uchwałą Rady Gminy Klembów Nr XXIX.320.2021 z dnia 26 sierpnia 2021 r. usunięto zapisy z § 37 oraz usunięto Rozdział 10 z wyżej wymienionego regulaminu. Organ regulacyjny w Postanowieniu WA.RZT.71.55A.2021 z dnia 10 września 2021 r. wskazał, że:

1. Zapis § 37 opiniowanego projektu regulaminu narusza delegację ustawową określoną w art. 19 ust. 5 pkt 7 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków;
2. Zapisy Rozdziału 10 wykraczają poza delegację ustawową art. 19 ust.5 pkt 8 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

W celu zapewnienia zgodności regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków z przepisami ustawy o dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków konieczne jest usunięcie wyżej wymienionych zapisów.

W związku z powyższym przedkładamy projekt nowego regulaminu o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków w celu przekazania go ponownie do zaopiniowania do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie.

**Załącznik do uchwały nr XXX.336.2021  
Rady Gminy Klembów  
z dnia 22 września 2021 r.**

**PROJEKT**

**REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW  
NA TERENIE GMINY KLEMBÓW**

## **Rozdział 1**

### **Postanowienia ogólne**

#### § 1

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie gminy Klembów oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzenia ścieków.

#### § 2

1. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określić:
  - 1) „ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia z 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028);
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

## **Rozdział 2**

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

#### § 3

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:
  - 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci o ciśnieniu średniodobowym, umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,2 MPa w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
  - 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienione wartości: żelazo – 200 µg/l; jod amonowy - 0,5 mg/l; mętność – 1 NTU; odczyn 6,5 – 9,5; przewodność – 2500 µS/cm;
  - 3) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;

- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych oraz urządzeń kanalizacyjnych w tym posiadanych przez przedsiębiorstwo przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uprawnione jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wystąpieniem katastrofy naturalnej lub awarii technicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej (Dz. U. z 2017 r., poz. 1897). Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

### **Rozdział 3**

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

##### § 4

Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę, zawartą pomiędzy przedsiębiorstwem a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

##### § 5

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z odbiorcą, którego nieruchomość została przyłączona do sieci i który wystąpił z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

##### § 6

1. Umowa, o której mowa w § 4 zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
  - 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
  - 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
  - 3) praw i obowiązków stron umowy;
  - 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
  - 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych oraz urządzeń kanalizacyjnych;
  - 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w art. 18 ustawy;

- 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

#### § 7

Umowa, o której mowa w § 4, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

#### § 8

Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa, o której mowa w § 4, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.

#### § 9

Przedsiębiorstwo udostępnia na stronie internetowej [www.zgk.klembow.pl](http://www.zgk.klembow.pl) aktualnie obowiązujący wzór umowy.

#### § 10

Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę o zaopatrywanie w wodę i odprowadzanie ścieków.

#### § 11

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.

### **Rozdział 4**

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

#### § 12

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. W przypadku, gdy zmiana cen i stawek opłat następuje w okresie między odczytami stanu wodomierza lub urządzenia pomiarowego ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków przed i po zmianie ustala się proporcjonalnie do upływu czasu.

### § 13

Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

### § 14

Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy. Nowe stawki opłat, wynikające z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymagają odrębnego informowania odbiorców o ich wysokości. Do zawieranej umowy dołącza się aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg.

### § 15

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego.

### § 16

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

### § 17

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
2. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, wówczas odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia.

### § 18

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

### § 19

W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

## § 20

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

## § 21

Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.

# **Rozdział 5**

## **Warunki przyłączenia do sieci**

## § 22

Warunkiem przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest złożenie pisemnego wniosku o określenie warunków technicznych przyłączenia. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ww. ustawy.

## § 23

Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci. W uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

## § 24

1. Wniosek, o wydanie warunków przyłączenia powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;



- 5) określenie ilości i jakości odprowadzonych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
  - 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu;
  - 7) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
  - 8) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
  - 9) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także innych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
  - 10) wskazywać sposób odbioru warunków przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

## **Rozdział 6**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

#### § 25

Osoby zamierzające podłączyć się do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w gminie poprzez udostępnienie do wglądu: studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy, miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy lub bezpośrednio w siedzibie przedsiębiorstwa.

#### § 26

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez

- przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni).
- 3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo wydaje odmowę wydania warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1.
  3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia się do sieci albo uzasadnia ich odmowę w terminach:
    - 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
    - 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
  4. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 3, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
  5. Do wymienionych w ust. 3 i 4 terminów nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

#### § 27

Warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.

#### § 28

Miejscem rozdziału sieci wodociągowej a przyłączem wodociągowym jest zasuwa wodociągowa umieszczona na odcinku od budynku do sieci wodociągowej. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania wody jest zawór za wodomierzem głównym.

## § 29

Miejszem rozdziału sieci kanalizacji sanitarnej a przyłączem kanalizacyjnym jest studzienka rewizyjna posadowiona na przyłączu do nieruchomości. W przypadku braku studzienki takim miejscem jest miejsce wcięcia do sieci.

## § 30

Realizacja budowy przyłączy do sieci jest kosztem osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci. Wodomierze, poza wodomierzem głównym są częścią instalacji wewnętrznej i ich montaż, utrzymanie i legalizacja obciąża odbiorcę usługi.

## § 31

Jeżeli umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków nie stanowi inaczej, odbiorca usług odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji oraz przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie, a także za usuwanie awarii wodociągowych lub awarii kanalizacyjnych na przyłączach będących jego własnością.

# Rozdział 7

## **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza**

### § 32

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego za pomocą adnotacji w protokole przyłącza.
2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez dyrektora przedsiębiorstwa warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
3. Wykonane przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne podlega kontroli przez przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego po zakończeniu robót przed zasypaniem przyłącza.
4. Po zakończeniu robót przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego sporządza protokół z zakończenia robót.
5. Protokół z zakończenia robót powinien zawierać w szczególności:
  - 1) imię i nazwisko (lub nazwę) inwestora;
  - 2) adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze;

- 3) adres zamieszkania inwestora;
  - 4) datę zakończenia robót;
  - 5) datę zgłoszenia zamiaru wykonywania prac;
  - 6) numer decyzji zajęcia pasa drogowego o ile jest konieczny;
  - 7) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłączenia (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów, długości, elementów uzbrojenia;
  - 8) rodzaj odprowadzanych ścieków w przypadku przyłącza kanalizacyjnego;
  - 9) podpisy członków komisji w składzie - przedstawiciele: inwestora, wykonawcy, przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
6. Podpisany przez wszystkich członków komisji protokół z zakończenia robót stanowi podstawę do złożenia wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
7. Po dokonaniu odbioru przyłącza nieruchomość uważa się za przyłączoną do sieci.

## **Rozdział 8**

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

#### § 33

Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z możliwie najdłuższym wyprzedzeniem przed planowanymi przerwami lub ograniczeniami. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych, nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody.

#### § 34

W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo może o zdarzeniach, wskazanych w § 33 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

### § 35

W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

### § 36

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w środkach masowego przekazu i na stronie internetowej [www.zgk.klembow.pl](http://www.zgk.klembow.pl).

### § 37

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłączy wodociągowe lub przyłączy kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

2. Przedsiębiorstwo, które odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w ust. 1 pkt 2, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

3. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia państwowego powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta) oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

## **Rozdział 9**

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

#### **§ 38**

Przedsiębiorstwo powinno zapewnić odbiorcom należyty poziom usługi.

#### **§ 39**

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie. Przedsiębiorstwo udziela informacji w biurze przedsiębiorstwa, za pośrednictwem telefonu oraz elektronicznych form przekazu.

#### **§ 40**

1. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie bez zbędnej zwłoki, jednak nie dłużej niż w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja może być udzielona w jednej z form wymienionych w § 39.
2. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresu dłuższego niż 14 dni, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tego terminu informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi.

#### **§ 41**

1. Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorstwo, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi. Reklamacja winna być zgłaszana w formie pisemnej złożonej bezpośrednio w biurze przedsiębiorstwa lub na jego adres albo w formie elektronicznej.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz adres składającego reklamację;
  - 2) przedmiot reklamacji;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) zgłoszenie roszczenia;
  - 5) numer i datę umowy;
  - 6) podpis odbiorcy.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, chyba, że rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających, o czym przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje składającego reklamację wskazując jednocześnie termin rozpatrzenia reklamacji.

4. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę przedsiębiorstwa;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji;
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
- 5) podpis dyrektora przedsiębiorstwa.

5. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

6. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przedsiębiorstwo w odpowiedzi do odbiorcy informuje o wyniku rozpatrzenia, a w przypadku reklamacji dotyczącej rozliczenia za usługi koryguje odpowiednio fakturę oraz dokonuje ewentualnego zwrotu nadpłaty.

7. Reklamacje rozpatrywane są przez dyrektora przedsiębiorstwa.

8. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania bieżących należności wobec przedsiębiorstwa.

#### § 42

W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub przez właściwy organ Państwowej Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, o której mowa w § 21 ust.1 pkt 2-4 Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294), przedsiębiorstwo przekazuje odbiorcom usług informację o podejmowanych oraz planowanych działaniach naprawczych mających na celu zapewnienie należytej jakości dostarczanej wody wraz ze wskazaniem terminu ich zakończenia.

#### § 43

W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępniane wszystkim zainteresowanym: aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Klembów taryfy cen i stawek opłat oraz tekst regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

## **Rozdział 10**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

#### § 44

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w użytkowaniu przedsiębiorstwa są: gminne ochotnicze straże pożarne oraz państwowa straż pożarna.
2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów na sieci na terenie Gminy Klembów.
3. Jednostki straży pożarnej dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązane są do prowadzenia bieżącej ewidencji miejsc, w których woda została pobrana.
4. Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych można pobierać zgodnie z obowiązującymi taryfami.

#### § 45

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Klembów.

#### § 46

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.