

**UCHWAŁA NR.....
RADY GMINY KLEMBÓW
z dnia 14 listopada 2018 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 2018 r., poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) Rada Gminy Klembów uchwala co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się opracowany przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Klembowie projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Klembów, stanowiący załącznik do uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2.

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Klembów.

§ 3.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Załącznik do Uchwały nr
Rady Gminy Klembów
z dnia 14 listopada 2018 r.**

PROJEKT

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

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

§ 2

1. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:

- 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 2018 r. poz. 1152);
- 2) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne – należy przez to rozumieć, zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy, przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców, jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność, zwane dalej w skrócie – przedsiębiorstwo;
- 3) umowa – należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy.

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) dostawy wody do nieruchomości w ilości wynikającej z warunków technicznych przyłączenia, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny. Zgodnie z § 3 ust. 1 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) woda jest zdatna do użycia, jeżeli jest wolna od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia wymagania:
 - a) mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do rozporządzenia,
 - b) chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia;
- 2) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci o odpowiednim ciśnieniu, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług. Zgodnie z § 114 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać

budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2015 r. poz. 1422) ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi, powinno wynosić przed każdym punktem czerpalnym nie mniej niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 MPa (6 barów);

- 3) odbierania ścieków w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości;
Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1757);
- 4) utrzymania i prawidłowego funkcjonowania posiadanych przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 5) modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z opracowywanego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 6) przedsiębiorstwo jest zobowiązane do regularnego informowania Wójta Gminy Klembów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

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 ww. 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;
- 3a) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
- 4) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 ustawy;
- 6) 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 sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia prawidłowo wypełnionego wniosku o zawarcie umowy. Złożenie wniosku o zawarcie umowy jest dopuszczalne po uprzednim pozytywnym odbiorze końcowym wybudowanego przyłącza.

§ 10

Umowa powinna wskazywać miejsce publikacji regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 11

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.

§ 12

Umowa powinna określać możliwość jej rozwiązania.

§ 13

Przedsiębiorstwo udostępnia na stronie internetowej www.klembow.pl aktualnie obowiązujący wzór umowy.

§ 14

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

§ 15

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 16

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku – w oparciu o przeciętne normy zużycia wody ustalone na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r. Nr 8 poz.70), o którym mowa w art. 27 ust. 3 ustawy.

§ 17

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

Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 22

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.

§ 23

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

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 24

Warunkiem przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest złożenie pisemnego wniosku o określenie warunków technicznych przyłączenia. Do wniosku winna być załączona aktualna mapa określająca usytuowanie nieruchomości.

§ 25

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 nieregulowanym stanie prawnym.

§ 26

1. Wniosek, o którym mowa w § 24 powinien w szczególności zawierać:

- 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy;
- 2) adres podłączanej nieruchomości;
- 3) rodzaj podłączenia (wodociągowe lub kanalizacyjne);
- 4) określenie ilości przewidywanego poboru wody lub odprowadzanych ścieków poprzez określenie nieruchomości, jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
- 5) datę i podpis wnioskodawcy.

§ 27

Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, kierownik przedsiębiorstwa w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 24 wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokument - warunki techniczne do projektowania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

§ 28

1. Dokument, o którym mowa w § 27 powinien, co najmniej określać:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) okres ważności wydanych warunków (3 lata);
- 3) parametry techniczne przyłącza;
- 4) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego;
- 5) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody;
- 6) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków.

§ 29

Wydane przez kierownika przedsiębiorstwa warunki techniczne przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

§ 30

Realizacja budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego 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.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 31

Osoby zamierzające podłączyć się do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w Urzędzie Gminy w Klembowie poprzez udostępnienie do wglądu: wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy, miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy lub bezpośrednio w przedsiębiorstwie - Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Klembowie.

§ 32

Przedsiębiorstwo nie ma prawa odmówić przyłączenia do sieci w przypadku posiadania wystarczających mocy produkcyjnych oraz wystarczających warunków technicznych umożliwiających realizację usługi. Przedsiębiorstwo nie ma prawa odmówić przyłączenia do sieci również w przypadku, jeśli przyłącze zostało wykonane za zgodą przedsiębiorstwa oraz gdy zostało wykonane zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

§ 33

W zakresie dostawy wody, miejscem wydania wody jest zawór za wodomierzem głównym.

§ 34

Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze stanowiące własność przedsiębiorstwa i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy odprowadzającego ścieki – znajduje się przed pierwszą studzienką licząc od strony sieci. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 35

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez kierownika przedsiębiorstwa warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz projektem przyłącza.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzone przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Odbiór dokonywany jest przed zasypaniem przyłącza, w szczególności w przypadku przyłącza kanalizacyjnego.
4. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu tzw. prace zanikające należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 36

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 10 dni od dnia zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 35 są potwierdzane przez strony w sporządzanym protokole.
3. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłączenia (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów, długości, elementów uzbrojenia;
 - 3) rodzaj odprowadzanych ścieków w przypadku przyłącza kanalizacyjnego;
 - 4) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika;
 - 5) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
 - 6) podpisy członków komisji;
 - 7) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza.
4. Załącznikami do protokołu końcowego jest dokumentacja projektowa, dzienniczek robót oraz inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, a także protokoły kolizji nowo wybudowanych przyłączy z innym uzbrojeniem podziemnym.

Rozdział 8

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

§ 37

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.

§ 38

W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo może o zdarzeniach, wskazanych w § 37 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

§ 39

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.

§ 40

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.klembow.pl.

§ 41

Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Powyższe nie wpływa na zasady odpowiedzialności przedsiębiorstwa za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

§ 42

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

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
 - 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, 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

§ 43

Przedsiębiorstwo powinno zapewnić odbiorcom należyty poziom usługi.

§ 44

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.

§ 45

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 zaznaczyła, iż informacja może być udzielona w jednej z form wymienionych w § 44.

§ 46

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.
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. W szczególnych przypadkach, wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.
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 kierownika 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 także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.
7. Odbiorca usług może domagać się od przedsiębiorstwa obniżenia należności w przypadku dostarczenia wody o pogorszonej bądź złej jakości (stwierdzonej badaniem laboratoryjnym wykonanym przez przedsiębiorstwo lub Inspekcję Sanitarną) oraz o ciśnieniu niższym niż wskazane w warunkach technicznych (stwierdzonym pomiarem dokonany przez przedsiębiorstwo w obecności odbiorcy usług).
8. Obniżenie, o którym mowa w ust. 7 stanowić będzie 10 % należności za dostarczoną wodę w okresie trwania zakłócenia, określone proporcjonalnie do okresu rozliczenia należności.
9. Reklamacje rozpatrywane są przez kierownika przedsiębiorstwa.
10. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania bieżących należności wobec przedsiębiorstwa.

§ 47

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

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 48

1. Odbiorca usług zobowiązany jest do:

- 1) utrzymania właściwego stanu technicznego należących do niego instalacji i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 2) wydzielenia pomieszczenia lub studni wodomierzowej, przeznaczonej do zainstalowania wodomierza głównego z zaworem, który nie może być połączony z siecią wodociągową własnego ujęcia, ponadto utrzymania tych pomieszczeń w należyтым stanie w celu zabezpieczenia wodomierza głównego przed zalaniem, zamarznięciem, uszkodzeniem mechanicznym, kradzieżą oraz dostępem osób nieuprawnionych,
- 3) niezwłocznego powiadomienia ZGK o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach, kradzieży lub zniszczeniach wodomierza głównego, w tym o zerwaniu plomb,
- 4) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom ZGK wstępu wraz z niezbędnym sprzętem na teren nieruchomości i pomieszczeń w celu wykonania czynności związanych z eksploatacją, konserwacją, usuwaniem awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących własnością ZGK oraz w celu kontroli wewnętrznej instalacji wodociągowo – kanalizacyjnej będącą własnością odbiorcy usług pod kątem zgodności z wydanymi warunkami technicznymi i zawartą umową oraz dokonania odczytu wodomierza głównego, a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci; ZGK zastrzega, że w przypadku usuwania awarii wykonuje prace ziemne, ale nie odpowiada za odtworzenie terenu (poza jego wyrównaniem),
- 5) utrzymania użytkowanej nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew, zgodnie z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach,
- 6) wprowadzania ścieków o stanie i składzie nie zagrażającym prawidłowej eksploatacji urządzeń kanalizacyjnych, a w szczególności:
 - a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności: żwiru, piasku, popiołu, szkła, wyłoczyn, drożdży, szczeciny, ścieków, skór, tekstyliów, włókien, nawet jeśli znajdują się w stanie rozdrobnionym;
 - b) odpadów płynnych nie mieszających się z wodą, a w szczególności: sztucznych żywic lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych;
 - c) substancji palnych i wybuchowych, a w szczególności: benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu itp.;
 - d) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszzonek;
- 7) terminowego regulowania należności za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki, zgodnie z wystawioną fakturą.

2. Odbiorca usług winien jest powiadomić ZGK na piśmie w terminie 14 dni o zaistniałych wszelkich zmianach własnościowych nieruchomości, zmianach użytkowania lokalu lub o faktach skutkujących koniecznością zmiany umowy.

Rozdział 11

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 49

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w użytkowaniu przedsiębiorstwa są: gminne ochotnicze straże pożarne oraz powiatowa zawodowa 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.