

**PROJEKT**  
**Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**  
**na terenie Gminy Ryńsk**

**Rozdział 1.**

**Postanowienia ogólne**

§ 1.1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ryńsk, zwany dalej Regulaminem, dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na obszarze Gminy Ryńsk za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dalej zwanego Przedsiębiorstwem oraz prawa i obowiązki odbiorców usług.

§ 2.1. Jeżeli w Regulaminie użyto określenia ustawa oznacza ono ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( Dz.U. z 2018 r. poz. 1152).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym szczególności ustawa.

**Rozdział 2.**

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

§ 3.1. Przedsiębiorstwo zapewnia dostawy wody o:

- 1) jakości spełniającej wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne oraz organoleptyczne określone w przepisach o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz
- 2) ciśnieniu zapewniającym ciągłość dostaw wody, zgodnym z normami określonymi w przepisach w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczonej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi na zasadach określonych w ustawie.

3. W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w Regulaminie;

- 3) w przypadku dostarczania wody z sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

**§ 4.** W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo:

- 1) zapewnia przyjmowanie do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług;
- 2) zapewnia ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzenie ścieków;
- 3) odprowadza wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

### **Rozdział 3.**

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

**§ 5. 1.** Wzajemne prawa i obowiązki pomiędzy Przedsiębiorstwem, a odbiorcą usług określa umowa zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień Regulaminu.

3. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada odbiorcy usług projekt umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

4. Przedsiębiorstwo udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.

**§ 6.** W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci skutkującej zmianą odbiorcy, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym odbiorcą usług, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych ich świadczenia.

**§ 7.** W umowach dotyczących odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo uwzględnia przepisy dotyczące sposobu i realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunki wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w tym dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych oraz sposobu sprawowania kontroli ilości i jakości ścieków.

**§ 8. 1.** Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu Przedsiębiorstwa lub z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

2. Po zawarciu umowy odbiorca usług jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości oraz rozliczenia się z poboru wody.

3. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od

takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017, poz. 683 z późn.zm.).

**§ 9.** Wniosek o zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków z Przedsiębiorstwem powinien w szczególności określać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), PESEL, REGON, numer NIP jeżeli wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa, czy też posiada własne ujęcie wody;
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
- 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

**§ 10.1.** Zawarcie umów na dostarczanie wody do lokali lub odprowadzanie ścieków z lokali w budynkach wielolokalowych następuje po uprzednim złożeniu wniosku przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.

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

- 1) określenie osób korzystających z lokali z podaniem tytułu prawnego do zajmowanego lokalu;
- 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o przekazaniu budynku do rozliczeń Przedsiębiorstwu, zasadach rozliczania różnic wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody oraz obowiązku regulowania na rzecz Przedsiębiorstwa dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez Przedsiębiorstwo rozliczenie;
- 3) wypełnione i podpisane przez osoby korzystające z lokalu wnioski na prowadzenie rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki;
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym.

3. W terminie 14 dni od złożenia kompletnego wniosku, Przedsiębiorstwo jest zobowiązane wydać informację techniczną określającą wymagania techniczne.

4. Miejscem odbioru ścieków komunalnych przez Przedsiębiorstwo jest koniec pierwszej studzienki na przykanaliku, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku, miejscem tym jest granica nieruchomości.

5. Dostarczanie wody przez Przedsiębiorstwo następuje w miejscu za zaworem za wodomierzem głównym.

## **Rozdział 4.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 11.1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez ubiegającego się o przyłączenie.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować każdy, kto ma tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci oraz osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

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

- 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy (inwestora);
- 2) adres podłączanej nieruchomości;
- 3) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) określenie ilości i celu zużycia wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków a w przypadku odbiorców przemysłowych wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków;
- 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków;
- 6) formę, termin i sposób płatności za wybudowanie przyłącza;
- 7) dane wykonawcy;
- 8) datę i podpis wnioskodawcy.

§ 12. Do wniosku inwestor ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym oświadczenie wnioskodawcy zawierające informacje o sposobie korzystania z nieruchomości.

§ 13.1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.

2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie inwestora, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie wydając informację techniczną

3. Warunki przyłączenia do sieci powinny w szczególności określać:

- 1) lokalizację nieruchomości ubiegającego się o przyłączenie,
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
- 3) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje inwestor przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 4) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 5) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- 6) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

§ 14.1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w §14, a zawarcie umowy o przyłączenie do sieci - od spełnienia warunków w niej określonych.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz nie są spełnione warunki przyłączenia określone w Regulaminie.

§ 15. Realizacja przyłącza odbywa się na koszt inwestora, w oparciu o wydane przez Przedsiębiorstwo warunki techniczne i projekt.

§ 16.1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano montażowych.

2. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez Przedsiębiorstwo jest wcześniejsze uzgodnienie z Przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej przez inwestora.

## **Rozdział 5.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

§ 17. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, uzgodnionym projektem technicznym i innymi przepisami.

2. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszystkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) podlegają zgłoszeniu do odbioru przed zasypaniem.

3. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu tzn. robót zanikających następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru.

4. Odbiór częściowy oraz końcowy przyłącza jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

5. Z przebiegu czynności odbioru robót komisja, o której mowa w ust. 4, sporządza protokół odbioru technicznego przyłącza, który podpisują wszyscy jej członkowie uczestniczący w odbiorze.

6. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), jego średnicy i długości oraz materiałów, z których jest wykonane;
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) skład komisji, w tym wykonawcę i inwestora przyłącza;
- 5) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- 6) uwagi dotyczące różnic pomiędzy uzgodnioną dokumentacją, a realizacją przyłącza;
- 7) podpisy członków komisji.

7. Protokół końcowy podpisany przez strony stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia. Jednocześnie jest podstawą dla inwestora, zamierzającego korzystać z usług Przedsiębiorstwa, do złożenia Przedsiębiorstwu pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

## **Rozdział 6.**

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

**§ 18.** 1. Podstawą ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia oraz ilości ustalone w umowie.

2. W budynku, w którym prowadzone są rozliczenia lokali, ilość pobranej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy zainstalowanych w lokalu.

3. Należnością wynikającą z różnicy wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody w lokalach obciąża się właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego.

4. Dopuszcza się przejście do rozliczeń budynku wielolokalowego, w którym nie opomiarowano wszystkich lokali. Rozliczeń w takim budynku dokonuje się na podstawie wskazań wodomierzy w lokalach oraz ustalonych ryczałtów na osobę nie przekraczających norm ustalonych w przepisach dotyczących przeciętnych norm zużycia wody.

**§ 19.1.** W przypadku awarii wodomierza zamontowanego u odbiorcy ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia z ostatnich 3 miesięcy przed awarią.

2. 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.

**§ 20.1.** Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

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

**§ 21.1.** Jeżeli odbiorca usług pobiera wodę z ujęć własnych, a ścieki wprowadza do urządzeń Przedsiębiorstwa, ilość odprowadzonych ścieków, w razie braku urządzeń pomiarowych jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza.

2. Jeżeli odbiorca usług pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, ilość odprowadzanych ścieków, w razie braku urządzeń pomiarowych, jest ustalana jako suma wskazań wodomierza odbiorcy usług i wodomierza głównego.

3. W przypadkach określonych w ust. 1 i 2 odbiorca usług jest zobowiązany do zakupu i zainstalowania na własny koszt wodomierza własnego w celu rejestracji ilości wody pobranej z własnego ujęcia oraz do jego utrzymywania i legalizacji.

§ 22.1. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa Przedsiębiorstwo w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków.

2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do publicznej wiadomości taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich i gminy, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach i wysokości.

§ 23.1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzania ścieków.

3. W przypadku budynku wielolokalowego, którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, z którymi Przedsiębiorstwo zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

§ 24.1. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji co do wysokości faktury nie wstrzymuje obowiązku regulowania należności. W przypadkach wymagających postępowania wyjaśniającego przy rażąco wysokiej należności (np. badanie prawidłowości działania wodomierza), do czasu zakończenia postępowania należność wynikająca z faktury wniesiona będzie przez odbiorcę usług w wysokości średniego zużycia z ostatnich 6 miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo pobierać zaliczki na poczet przyszłych należności od sezonowego odbiorcy lub dzierżawcy nieruchomości.

## **Rozdział 7.**

### **Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych**

§ 25.1. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych; ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości.

2. Wszyscy zainteresowani przyłączeniem do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej mogą uzyskać informacje o dostępności do usług w Przedsiębiorstwie.

§ 26.1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w każdym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przełączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
- 3) informacja udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Zabrania się odbiorcy lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzeń drzew i krzewów w na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych oraz w pasie o szerokości 2 metrów od sieci, chyba że Przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstąpienie.

## **Rozdział 8.**

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

§ 27.1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcy informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, planowanych przerw i ograniczeń w dostawie wody.

2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo informuje odbiorcę w sposób zwyczajowo przyjęty - co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem przerwy lub ograniczenia z wyjątkiem awarii.

3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody, informując odbiorców o jego lokalizacji.

4. W odniesieniu do budynków wielolokalowych o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo informuje wyłącznie zarządcę lub właściciela budynku wielolokalowego.

§ 28. Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewłaściwego wykonania usług chyba, że szkoda powstała na skutek okoliczności, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, np. w związku:

- 1) z brakiem możliwości poboru wody z ujęć;
- 2) z koniecznością przeprowadzenia niezbędnych napraw urządzeń zaopatrzenia w wodę i urządzeń kanalizacyjnych, a także posiadanych przez Przedsiębiorstwo przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 3) z uszkodzeniem instalacji odbiorcy grożącej niebezpieczeństwem;
- 4) ze złym stanem technicznym instalacji wewnętrznej oraz przyłączy będących własnością odbiorcy usług;
- 5) ze zdarzeniami wymienionymi w § 29 Regulaminu.

§ 29. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne wyłącznie w przypadkach określonych w art. 8 ust. 1 ustawy, przy czym zobowiązane jest spełnić obowiązek wynikający z art. 8 ust. 3 ustawy.

## **Rozdział 9.**

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

§ 30. Przedsiębiorstwo winno zapewnić odbiorcy usług należyty poziom usługi, a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.



**§ 31.** Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcy usług pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.

**§ 32.** W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ inspekcji sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w umowie.

**§ 33.1.** W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z Regulaminem lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 7 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.

2. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

3. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, email, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.

4. Reklamacja dotycząca niewykonania lub nienależytego wykonania usługi może zostać wniesiona w innych przypadkach, niż wymienione w ust. 1.

5. Reklamacja pisemna lub zgłoszenie powinno zawierać:

- 1) oznaczenie odbiorcy usług oraz jego adres;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie;
- 5) numer i datę umowy;
- 6) podpis odbiorcy usług (nie dotyczy zgłoszenia telefonicznego i email).

6. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz wpisu do rejestru reklamacji Przedsiębiorstwa.

7. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.

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

- 1) nazwę Przedsiębiorstwa;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji;
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
- 5) podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Przedsiębiorstwa, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska lub pełnionej funkcji.

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

10. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

11. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek odbiorcy.

## **Rozdział 10.**

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

§ 34. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są jednostki straży pożarnej.

§ 35. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem i Wójtem.

§ 36.1. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub po zakończeniu akcji, nie później jednak niż 3 dni po zakończeniu akcji.

2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki straży pożarnej lub upoważnionego pracownika Urzędu Gminy.

§ 37.1. Przedsiębiorstwo (o ile nie jest to gminna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej) obciąża fakturą Gminę Ryńsk za wodę pobraną na cele określone w art. 22 ustawy, przy zastosowaniu ceny ustalonej w taryfie.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne.

## **Rozdział 11.**

### **Przepisy końcowe**

§ 38. W siedzibie Przedsiębiorstwa powinny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Ryńsk taryfy;
- 2) tekst Regulaminu;
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 ustawy.