

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY PIASKI

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1. 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Piaski, w tym prawa i obowiązki Dostawcy oraz Odbiorców.

2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- a) „Ustawa” – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747 ze zm.),
- b) „Umowa” - należy przez to rozumieć - umowę o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków
- c) „odbiorca usług” – należy przez to rozumieć podmiot będący stroną umowy o przyłączenie do sieci lub umowy wymienionej w pkt. b)
- d) „Dostawca usług” – należy przez to rozumieć usług Gminę Piaski

§2. Dostawca świadczy usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

§3. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz na warunkach wynikających z umowy.

ROZDZIAŁ II MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ DOSTAWCĘ W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 4. Dostawca usług ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i odpowiedniej jakości pod odpowiednim ciśnieniem, oraz niezawodnego odprowadzania ścieków

- § 5.** 1. Wymagane ciśnienie wody określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75 poz. 690 ze zmianami)
2. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 19 listopada 2002 r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. Nr 203, poz. 1718).
3. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 lipca 2002 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. Nr 129, poz. 1108 ze zmianami)

ROZDZIAŁ III SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA ORAZ ROZWIĄZYWANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

- § 6.** 1. Dostawca usług zobowiązany jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z Odbiorcą usług, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci lub jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.
2. Dostawca usług ma prawo odmówić zawarcia Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust.6 Ustawy.
3. Dostawca ma prawo wypowiedzieć Umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w Umowie.

- § 7.** 1. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania awarii .
2. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu Dostawcy usług, odpowiedzialność za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Dostawcę usług urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

- § 8.** 1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony z zastrzeżeniem postanowień ust. 2
2. Dostawca usług zawiera umowy na czas określony:
- gdy tytuł prawny do nieruchomości ustanowiony jest na czas określony.
 - na wniosek osoby, która została przyłączona do sieci.
3. Dostawca usług może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 Ustawy. Odstąpienie od Umowy następuje poprzez oświadczenie Dostawcy usług doręczone Odbiorcy usług na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

4. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Dostawcę środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 9. 1. Odbiorca usług składa do Dostawcy usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany Odbiorcy usług bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.

2. Dostawca usług w terminie 7 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy usług do podpisu projekt Umowy.

3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela/zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§10. 1. Dostawca usług określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Datę, formę i sposób zapłaty Dostawca wskazuje w fakturze.

§ 11. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Dostawcę usług oraz nie utrudniający działalności Dostawcy usług, a szczególności do:

- a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- d) informowania Dostawcy usług o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalenia opłat za odprowadzanie ścieków,
- e) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowy zawartej z Dostawcą usług
- f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- g) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępnienia Dostawcy usług terenu i pomieszczeń w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

ROZDZIAŁ IV

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 12. Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Dostawcę usług, wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach.

§ 13. 1. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia Umowy stanowi załącznik do Umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzanie ścieków.
2. W rozliczeniach, strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Gminy Piaski bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 Ustawy, bez konieczności zmiany Umowy.

§ 14. Dostawca usług ogłasza taryfę, na stronie internetowej Urzędu Gminy, tablicach ogłoszeń i w sposób zwyczajowo przyjęty w terminie określonym w art. 24 ust. 7 lub 9 Ustawy

§ 15. Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrywanie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 Ustawy oraz Umowa

ROZDZIAŁ V

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 16. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa u Dostawcy usług wniosek o przyłączenie.

§ 17. Do wniosku, o którym mowa w § 16, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć

- 1) dokument określający stan prawny nieruchomości, której wniosek dotyczy,
- 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 18. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, dostawca usług w terminie 14 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników, o którym mowa w § 16 wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej”. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, Dostawca usług w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 16, informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując wyraźnie na powody, które podłączenie uniemożliwiają.

2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.

§ 19. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia.

§ 20. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z Dostawcą usług dokumentacji technicznej (w tym projektu) i sposobu prowadzenia robót oraz warunków i sposobów dokonywania przez Dostawcę usług ich kontroli.

ROZDZIAŁ VI

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNYCH

- § 21.** 1. Dostawca usług ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli:
- a) brak technicznych możliwości świadczenia usług.
 - b) w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć, stacji uzdatniania i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.
2. Poziom dostępu do usług wodociągowych w przyszłości wyznacza wieloletni plan inwestycyjny - modernizacja i rozbudowa urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w Gminie Piaski.
3. Dostawca usług ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez zgody Dostawcy usług, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

- § 22.** 1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.
2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy usług odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności – jest granica nieruchomości gruntowej.
3. Miejscem rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłączy stanowiące własność Dostawcy usług i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy usług odprowadzającego ścieki – znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.
4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy usług dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.
5. Jeżeli Odbiorcą usług jest osoba prowadząca gospodarstwo rolne bądź osoby prowadzące działy specjalne produkcji rolnej nie posiadające urządzeń pomiarowych ścieków, ilość odprowadzanych ścieków oblicza się wg wskazań podlicznika wody zamontowanego na koszt Odbiorcy usług na sieci wewnętrznej doprowadzającej wodę do budynku mieszkalnego – pkt. 5 dotyczy tylko tych gospodarstw rolnych, które posiadają zwierzęta zarejestrowane w ewidencji w powiatowym biurze Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa oraz działy specjalne produkcji rolnej zgłoszone w Urzędzie Skarbowym.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ DOSTAWCĘ USŁUG WYKONANEGO PRZYŁCZA

§ 23. Przed zawarciem umowy, Dostawca usług dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

- § 24. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Dostawca usług dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej”, oraz z projektem technicznym.
2. Jeżeli „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej” obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego Odbiorcę ze środków własnych, urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.
 3. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
 4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem w uzgodnionym wcześniej terminie.
 5. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny, w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza się do Dostawcy usług a drugi do instytucji zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

- § 25. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez przedstawiciela Odbiorcy - Dostawca usług uzgadnia jego termin odbioru, nie później niż trzy dni po dacie zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 24 są potwierdzone przez strony w sporządzanych protokołach.
 3. Wzory zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru określa Dostawca.

ROZDZIAŁ VIII

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIE DOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

- § 26. 1. Dostawca usług jest zobowiązany do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
- prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców,
 - występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzeniu ścieków,
 - występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych
 - planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Dostawca usług udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.
 3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Dostawca usług udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że

osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust 2 i 3, Dostawca usług przed upływem terminów wskazanych w ust 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

- § 27**
1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Dostawcę usług umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
 2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.
 3. Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji

- § 28**
1. Dostawca usług jest zobowiązany do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z Odbiorcami oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.
 2. Stosowna informacja, zawierająca co najmniej : imienne wskazanie pracowników upoważnionych do kontaktów z Odbiorcami i osobami ubiegającymi się o przyłączenie oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, numery kontaktowe tych osób oraz godziny ich pracy, winna być wywieszona w siedzibie Dostawcy usług i podawana do publicznej wiadomości wraz z ogłoszeniem nowych taryf.

- § 29**
1. W siedzibie Dostawcy usług winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - a) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy
 - b) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie gminy,
 - c) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - d) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.
 2. Dostawca usług nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust 1 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania obowiązującej taryfy lub jej wyciągu zawierającego ceny i stawki opłat.

- § 30.**
1. Dostawca usług ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 72 godzinnym.
 2. Dostawca usług ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.
 3. W przypadku budynków wielolokalowych, Dostawca usług może o zdarzeniach wskazanych w ust 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.
 4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Dostawca usług ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

- § 31** 1. Dostawca 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.
2. Dostawca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usług, chyba, że nie ponosi winy.
- 3 Dostawca zwolniony jest od odpowiedzialności w szczególności wówczas, gdy przerwa lub ograniczenie świadczenia usług, wynikły z :
- działania siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody,
 - działania lub zaniechania osób lub podmiotów za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego Odbiorcy,
 - potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.

ROZDZIAŁ IX

STANDARTY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 32. Dostawca usług winien zapewnić odbiorcom należyty poziom usług.

§ 33. Dostawca usług zobowiązany jest do udzielania na wniosek odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług a przede wszystkim informacji objętych regulaminem a także w taryfach.

- § 34.** 1 W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody zawinionych przez dostawcę, odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 7 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług, albo od dnia w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi
3. Reklamacja musi zawierać
- datę wystąpienia
 - imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres Odbiorcy
 - przedmiot reklamacji
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
 - numer i datę Umowy
 - podpis Odbiorcy
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej wpływu do siedziby Dostawcy
5. Dostawca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 7 dni od dnia jej wniesienia
6. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
- datę wystawienia
 - nazwę dostawcy

- powołanie podstawy prawnej
 - rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie reklamacji
 - pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie
 - podpis uprawnionego pracownika reprezentującego dostawcę z podaniem zajmowanego stanowiska
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części odpowiedź powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
 8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Dostawca Usług powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności
 9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek odbiorcy usług.

§ 35. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.

2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 6 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.

§ 36. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Dostawcy o wszelkich:

- a) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
- b) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§ 37. Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 38. Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania Dostawcy o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

ROZDZIAŁ X WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 39. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Dostawcę usług a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 40. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Dostawcy usług są:

- a) Komenda Powiatowa Państwowej Straży Pożarnej w Gostyniu
- b) Ochotnicze Straże Pożarne Piaski, Strzelce Wielkie, Bodzewo, Smogorzewo, Rębowo, Szelejewo, Godurowo, Lipie, Grabonóg

§ 41. Woda pobrana na cele przeciwpożarowe stanowi koszt Gminy.

ROZDZIAŁ XI PRZEPISY KOŃCOWE

§ 42. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r., o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 ze zmianami) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 43 Dostawca zobowiązany jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego regulaminu.