



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

---

Kielce, dnia 2 sierpnia 2021 r.

Poz. 2667

### UCHWAŁA NR XXX/171/2021 RADY GMINY W DWIKOZACH

z dnia 23 lipca 2021 r.

#### **w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dwikozy**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 713; zm.: Dz. U. z 2020 r. poz. 1378 oraz z 2021 r. poz. 1038) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) oraz po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie wyrażonej w formie postanowienia z dnia 6 lipca 2021 r., Rada Gminy w Dwikozach uchwala co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dwikozy stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Uchwałę wraz z opinią organu regulacyjnego przekazuje się Wojewodzie Świętokrzyskiemu.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Dwikozy.

§ 4. Traci moc Uchwała Nr II/8/2018 Rady Gminy w Dwikozach z dnia 28 listopada 2018 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dwikozy.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Świętokrzyskiego.

Przewodniczący Rady Gminy  
w Dwikozach

**Maria Łukasiewicz**

Załącznik do uchwały Nr XXX/171/2021  
Rady Gminy w Dwikozach  
z dnia 23 lipca 2021 r.

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

### **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

#### **§ 1.**

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dwikozy
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

#### **§ 2.**

Ilekcć w niniejszym regulaminie jest mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz. 2028 ze zm.). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

#### **§ 3.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

### **Rozdział 2.**

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

#### **Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

#### **§ 4.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
  - a) dostarczania odbiorcom usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3 metra sześciennego na dobę,
  - b) zapewnienia ciągłości i niezawodności dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
  - c) dostarczania wody z sieci wodociągowej pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,03 MPa (0,3 bara) i nie większym niż 0,8 MPa (8 barów) u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym,
- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, a w szczególności w zakresie:

#### **wymagania mikrobiologiczne:**

Lp.	Parametr	Wartość parametryczna	
		maksymalna liczba mikroorganizmów [jtk lub NPL]	objętość próbki [ml]

1.	<i>Escherichia coli</i>	0	100
2.	Enterokoki	0	100
3.	Bakterie grupy coli	0	100
4.	Ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C	Bez nieprawidłowych zmian. Ogólna liczba mikroorganizmów nie przekraczająca, -200 jtk /1 ml w kranie konsumenta.	

**wymagania organoleptyczne i fizykochemiczne:**

Lp.	Parametr	maksymalna wartość parametryczna	Jednostka
1.	Jon amonu	0,50	mg/l
2.	Barwa	Akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian < 15mg Pt/l	
3.	Chlorki	250	mg/l
4.	Mangan	50	µg/l
5.	Mętność	Akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian. Zalecany zakres wartości do 1,0	NTU
6.	Stężenie jonów wodoru (pH)	W zakresie 6,5-9,5	
7.	Przewodność elektryczna	2.500	µS/cm
8.	Siarczany	250	mg/l
9.	Smak	Akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian	
10.	Zapach	Akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian	
11.	Żelazo	200	µg/l
12.	Twardość ogólna	W zakresie 60-500	Mg/l CaCO <sub>3</sub>
13.	Stężenie magnezu	W zakresie 7-125	mg/l

**parametry chemiczne:**

Lp.	Parametry	maksymalna wartość parametryczna	Jednostka
1.	Azotany	50	mg/l
2.	Azotyny	0,50	mg/l

- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 5) wydawać warunki przyłączenia do sieci,
- 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 8) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych,
  - a) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorców usług w ilości co najmniej 0,3 metra sześciennego na dobę,
  - b) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, o następujących maksymalnych parametrach jakościowych:

Lp.	Rodzaj substancji	Jednostka	Dopuszczalna wartość
1.	Zawiesiny ogólne	mg/l	583
2.	Chemiczne zapotrzebowanie tlenu BZT5	mg O <sub>2</sub> /l	500
3.	Chemiczne zapotrzebowanie tlenu (ChZTCr)	mg O <sub>2</sub> /l	1000
4.	pH	-	w zakresie 6-9,5
5.	Stężenie azotu ogólnego	mg/l	91,7
6.	Stężenie fosforu ogólnego	mg/l	18

- c) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
  - d) odbierać i oczyszczać przyjęte ścieki w oczyszczalni ścieków.
- 10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu,
  - 11) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu w ramach posiadanych środków finansowych,
  - 12) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
  - 13) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

## § 5.

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania.

### Prawa i obowiązki odbiorcy usług

## § 6.

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie,
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy;
- 4) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- 5) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
- 6) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
- 7) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

## § 7.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### Rozdział 3.

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

## § 8.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

5. 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 (tj. Dz. U. z 2020, poz. 287).

#### **Rozdział 4.**

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

#### **§ 9.**

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.

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. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

#### **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

#### **§ 10.**

1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust.4 ustawy może zawierać:

- 1) numer telefonu,
- 2) adres poczty elektronicznej,
- 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
- 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa,
- 6) oświadczenie o tytule prawnym do nieruchomości,
- 7) sposób odbioru warunków przyłączenia do sieci,
- 8) nr NIP w przypadku ubiegania się o wydanie warunków przyłączenia do sieci przez osoby niebędące osobami fizycznymi.

#### **§ 11.**

Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

#### **§ 12.**

Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

### § 13.

W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art.19a ust.4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

### § 14.

Warunki, o których mowa w § 10. określają, co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj;
- 4) okres ważności;
- 5) załącznik graficzny.

### § 15.

W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

## Rozdział 6.

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

### § 16.

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających 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 studni głębinowych, wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
- 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

## Rozdział 7.

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

### § 17.

Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada Spółce sporządzony plan.

## § 18.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.

3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.

5. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

## Rozdział 8.

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

## § 19.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 24 godziny oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne służby dyżurne, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

## § 20.

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

## Rozdział 9.

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

## § 21.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.



**§ 22.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji, były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

**§ 23.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfa,
  - b) niniejszy regulamin,
  - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednoczony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
  - a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
  - b) procedury reklamacyjnej,
  - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
    - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
    - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

**§ 24.**

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

**Rozdział 10.****Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe****§ 25.**

1. Woda do celów przeciwpożarowych może być udostępniona z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są zawodowe i ochotnicze straże pożarne biorące udział w gaszeniu pożaru na terenie gminy Dwikozy.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przedsiębiorstwu przez jednostki wymienione w ust. 2 w okresach kwartalnych.

4. Rozliczenia pomiędzy przedsiębiorstwem a gminą Dwikozy za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe dokonywane są co kwartał kalendarzowy.

## **Rozdział 11. Przepisy końcowe.**

### **§ 26.**

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.