

**REGULAMIN**  
**DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**ROZDZIAŁ I**  
**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Regulamin określa prawa i obowiązki Zakładu Komunalnego w Solcu Sp. z o.o., zwanym dalej Zakładem, oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Gostynin.
2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o „Ustawie” rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późniejszymi zmianami). Pojęcia użyte w niniejszym regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.
3. Zakład prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

**ROZDZIAŁ II**  
**Minimalny poziom usług świadczonych przez Zakład**  
**wodociągowo-kanalizacyjny w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

**§ 2**

**W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Zakład, zgodnie z przepisami Ustawy ma obowiązek:**

1. Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, które 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 2017 r. poz. 2285) 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 0,06 MPa ( 0,6 bara),
2. Zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny,
3. Zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z rozporządzeniem ministra zdrowia,
4. Prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody,
5. Zapewnić wodomierz główny oraz jego naprawę i wymianę na koszt Zakładu z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy Odbiorcy.

### § 3

**W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Zakład, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:**

1. Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
2. Zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków,
3. Zapewnić należyłą jakość oczyszczonych ścieków,
4. Prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

### § 4

**Ponadto Zakład, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:**

1. Umożliwić przyłączenie do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o to, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług,
2. Zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci.
3. Zapewnić spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
4. Udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu, jeżeli odcięto dostawę wody z przyczyny, o której mowa w Ustawie.

### § 5

**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 należyłym stanie,
2. Korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci. Zabrania się wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych:
  - 1) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytloczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym,
  - 2) odpadów płynnych niemieszających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych,
  - 3) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85°C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotoluenu,
  - 4) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanków oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru,

- 5) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a szczególności gnojówki, gnojownicy, obornika, ścieków z kiszzonek,
- 6) ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z:
  - a) obiektów, w których są leczeni chorzy na choroby zakaźne,
  - b) stacji krwiodawstwa,
  - c) zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne,
  - d) laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych warunki wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w tym dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych oraz sposób sprawowania kontroli ilości i jakości ścieków powinny zapewnić:
    - bezpieczeństwo i zdrowie osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
    - ochronę konstrukcji budowlanych i wyposażenia technicznego urządzeń kanalizacyjnych,
    - podatność mieszaniny ścieków przemysłowych i ścieków bytowych na mechaniczno-biologiczne procesy oczyszczania,
    - ochronę przed zanieczyszczeniami wód lub ziemi, do których są odprowadzane ścieki, a w szczególności spełnienie wymagań jakościowych odnoszących się do tych ścieków,
    - możliwość bezpiecznego dla środowiska wykorzystania osadów z oczyszczalni ścieków obsługujący zbiorczy system kanalizacyjny ścieków komunalnych,
    - zróżnicowanie w czasie warunków, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu do urządzeń kanalizacyjnych ścieków zawierających substancje szczególnie szkodliwe dla środowiska wodnego określone na podstawie odrębnych przepisów

3. Umożliwić realizację uprawnień Zakładu w zakresie:

- zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
  - przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
  - przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez zakład,
  - sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
  - odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu,
  - usunięcie awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego,
- 1) Prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
  - 2) Niezwłocznie zawiadamiać Zakład o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
  - 3) Zawiadamiać Zakład 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 pobieranej z sieci Zakładu;
  - 4) Powstrzymywać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w

- posiadaniu Zakładu, bez uzgodnienia tego z nim, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
- 5) Zawiadamiać Zakład o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
  - 6) Pokryć koszty ponownego wykonania czynności Zakładu w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt. 3 niniejszego regulaminu z winy Odbiorcy usług.
  - 7) Pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.
  - 8) Terminowo regulować należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

## **§ 6**

### **Odbiorcy usług zabrania się:**

1. Pobierania wody przed wodomierzem głównym,
2. Zmiany lokalizacji wodomierza głównego bez wcześniejszego uzgodnienia z Zakładem,
3. Naruszania plomb na wodomierzu głównym oraz na zaworach przy wodomierzu,
4. Czerpania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów.

## **Rozdział III**

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

## **§ 7**

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartej między Zakładem a Odbiorcą usług.
2. Umowa, o której mowa powyżej zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
  - a) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
  - b) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
  - c) praw i obowiązków stron umowy,
  - d) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
  - e) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
  - f) ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków,
  - g) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

## **§ 8**

Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

## **§ 9**

Umowa, o której mowa powyżej, 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.

## **§ 10**

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

## **§ 11**

Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, Zakład zawiera umowę, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli:

1. instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych,
2. jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez Zakład z właścicielem lub zarządcą,
3. właściciel lub zarządca rozlicza różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
4. właściciel lub zarządca na podstawie umowy reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych w przy punktach czerpalnych wody,
5. właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami,
6. został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczenia wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali, w szczególności przez możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
7. został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczenia wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody do lokali.

## **Rozdział IV**

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

## **§ 12**

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Zakład z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków. Zatwierdzoną taryfę przez Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie wójt Gminy Gostynin zamieszcza na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej gminy, natomiast Zakład zamieszcza ją na swojej stronie internetowej. W przypadku zmiany taryfy w okresie między odczytowym Odbiorca obciążany jest w oparciu średnio dobowe zużycie wody i wprowadzone do sieci kanalizacyjnej ścieki i obowiązujące w tym czasie stawki opłat.
2. Jeżeli Odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on zobowiązany do rozliczenia kosztów tych usług. Suma obciążeń za wodę lub ścieki nie może być wyższa od ponoszonych przez właściciela lub zarządcę na rzecz Zakładu.

3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie Umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
6. 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.

### **§ 13**

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia.
2. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje wymagalności wskazanego roszczenia.
3. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
4. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.
5. Zakład na pisemny wniosek odbiorcy usług zleca 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.
6. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

## **Rozdział V Warunki przyłączenia do sieci**

### **§ 14**

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Zakład zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Osoba, o której mowa w ust. 2, składa w Zakładzie wniosek o określenie warunków przyłączenia,
4. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 2 i 3, ustala Zakład.
5. Zakład jest obowiązany przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
6. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z Zakładem.
7. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków Zakład po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą dokona odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

## § 15

1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:
  - 1) Oznaczenie wnioskodawcy,
  - 2) Adres nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci,
  - 3) Określenie:
    - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
    - b) rodzaju i ilości a w przypadku przemysłowych Odbiorców również jakości odprowadzanych ścieków,
    - c) przeznaczenia wody,
  - 4) Informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, w szczególności:
    - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali w budynkach zasilanych w wodę,
    - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
  - 5) Proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.
  - 6) Podpis wnioskodawcy.
2. Do wniosku o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:
  - a) oświadczenie o posiadanym tytule prawnym do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
  - b) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

## § 16

1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych.
2. Warunki przyłączenia w szczególności określają:
  - a) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych wykonanych przez strony, w szczególności:
    - miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i /lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
    - maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
    - miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
    - dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
  - b) sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
  - c) terminy:

- zakończenia budowy przyłącza oraz terminy przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych,
- przeprowadzenia prób końcowych i końcowego odbioru przyłącza,
- przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
- termin ważności warunków przyłączenia,

d) inne ustalenia.

## **§ 17**

Zakład ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania zgody Zakładu bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją, jak też, w przypadku nie dostarczenia do Zakładu kompletu wymaganej dokumentacji.

## **§ 18**

1. Realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej, przyłącza do sieci kanalizacyjnej, budowy studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Koszty nabycia wodomierza głównego pokrywa Zakład, a urządzenia pomiarowego Odbiorca usług.

## **Rozdział VI**

### **Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

## **§ 19**

Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

1. W Urzędzie Gminy, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
  - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy,
  - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
  - c) w regulamin świadczenia usług,
  - d) w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
2. W Zakładzie udostępniającym nieodpłatnie wgląd w regulamin świadczenia usług.

## **Rozdział VII**

### **Sposób dokonywania przez Zakład wodociągowo-kanalizacyjny odbioru wykonanego przyłącza**

## **§ 20**

1. Sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza jest określany przez Zakład.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.



3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa powyżej są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa Zakład. Protokół odbioru technicznego wykonanego przyłącza zawiera:
- datę odbioru przyłącza,
  - adres nieruchomości do której wykonano przyłącze,
  - imię i nazwisko właściciela nieruchomości,
  - rodzaj zamontowanego wodomierza,
  - materiał i parametry przyłącza,
  - oświadczenie o dopuszczeniu przyłącza do eksploatacji,
  - oświadczenie o założeniu plomb,
  - podanie stanu wodomierza.

## **Rozdział VIII**

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

#### **§ 21**

1. Zakład może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków, w razie:
- a) wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków,
  - b) braku wody w ujęciu,
  - c) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
  - d) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
  - e) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem,
  - f) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
  - g) klęsk żywiołowych,
  - h) innych okoliczności przewidzianych w Ustawie.
2. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu, powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy uszkodzonego lub osoby trzeciej.

#### **§ 22**

W czasie trwania klęski żywiołowej, szczególnie, gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, Zakład ma prawo wprowadzić ograniczenia zużycia wody do konsumpcji po zawiadomieniu Odbiorców usług o zastosowaniu ograniczeń. Nie zwalnia to jednak Zakładu z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców usług.

## **Rozdział IX**

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

#### **§ 23**

Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi.

#### **§ 24**

Zakład ma obowiązek powiadomić Odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- a) przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza - przed przystąpieniem do wymiany,
- b) gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
- c) gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usuwania awarii.

#### **§ 25**

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Zakładu, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez kierownika Zakładu.

Dokument reklamacyjny powinien zawierać:

- dane osoby lub podmiotu zgłaszającego reklamację,
  - przedmiot reklamacji,
  - uzasadnienie,
  - informacje co do możliwości kontaktu z osobą lub podmiotem zgłaszającym reklamację.
3. Zakład zobowiązany jest do powiadomienia zainteresowanego o formie i sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.
  4. W przypadku uwzględnienia reklamacji Zakład jest zobowiązany do należytego rozliczenia z Odbiorcą usług lub innego załatwienia sprawy mając na uwadze prawidłową realizację świadczonych usług.

## **Rozdział X**

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

#### **§ 26**

1. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez Zakład i Gminę Gostynin

2. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci Zakład wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Wójtowi Gminy Gostynin, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy Zakładem a Gminą Gostynin.

#### **§ 27**

Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Zakład obciąża Gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

### **Rozdział XI Postanowienia końcowe**

#### **§ 28**

Regulamin niniejszy został zatwierdzony uchwałą Nr 17/II/2018 Rady Gminy Gostynin z dnia 29 listopada 2018 r. i obowiązuje po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowy Województwa Mazowieckiego.