

**UCHWAŁA NR XXXII/219/18
RADY GMINY MIELNIK**

z dnia 24 sierpnia 2018 r.

w sprawie przyjęcia projektu regulaminu zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Mielnik i przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) w związku z art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994, zm. poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432) uchwała się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt regulaminu zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Przyjęty projekt regulaminu zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków podlega przekazaniu do organu regulacyjnego, którym jest właściwy miejscowo Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, celem zaopiniowania.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Mielnik.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Gminy

Krzysztof Nikitorowicz

Załącznik do uchwały Nr XXXII/219/18

Rady Gminy Mielnik

z dnia 24 sierpnia 2018 r.

PROJEKT
REGULAMINU ZBIOROWEGO DOSTARCZANIA WODY I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA
ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY MIELNIK

Rozdział 1.
Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych i ścieków dowożonych na terenie gminy Mielnik.

2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:

- 1) „Ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017r. tj. poz. 328 z późn.zm. 1566, 2180, z 2018r. poz.650)
- 2) „Umowa” należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - a) umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b) umowa o zaopatrzenie w wodę.
- 3) Użyte w regulaminie określenia, a w szczególności:
 - a) przyłącze wodociągowe i kanalizacyjne,
 - b) sieć wodociągowa i kanalizacyjna,
 - c) urządzenie wodociągowe i kanalizacyjne,
 - d) urządzenie pomiarowe,znajdują interpretację w przepisach ustawy.
- 4) „Odbiorca” należy przez to rozumieć podmiot będący stroną umowy o przyłączenie do sieci lub jednej z umów wymienionych w pkt 2).
- 5) „Zakład” należy przez to rozumieć Zakład Gospodarki Komunalnej w Mielniku utworzony uchwałą Rady Gminy Mielnik z dnia 24 maja 2005 r. Nr XVIII/100/05.

§ 2. 1. Zakład wykonuje swoją działalność w oparciu o Statut Zakładu Gospodarki Komunalnej w Mielniku uchwalony przez Radę Gminy Mielnik uchwałą z dnia 24 maja 2005r. Nr XVIII/101/05.

2. Zakład świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

§ 3. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

Rozdział 2.
Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody
i odprowadzania ścieków

§ 4. Poziom świadczonych usług Zakładu w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków zapewnia zdolność posiadanych urządzeń, a w szczególności:

- 1) Dostarcza wodę do nieruchomości w ilości wynikającej z warunków technicznych przyłączenia, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny.
- 2) Zapewnia w posiadanej sieci odpowiednie ciśnienie wody o wielkości wynikającej z warunków technicznych przyłączenia.

- 3) Odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości.
- 4) Buduje urządzenia wodociągowe i urządzenia kanalizacyjne w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji.

§ 5. 1. Ilość dostarczanej wody określa Umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z Odbiorcą. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków winna także określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Zakład technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.

2. Wymagane ciśnienie wody określa Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2017.2294 z dn. 2017.12.11).

3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2017.2294 z dn. 2017.12.11).

4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. 2016.1757).

5. Warunki przyjęcia przez Zakład ścieków dowożonych określa Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. 2016.1757).

§ 6. Zakład jest obowiązany do regularnego informowania Wójta Gminy Mielnik o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi nie rzadziej niż raz na kwartał.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§ 7. 1. Zakład zobowiązany jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.

2. Zakład ma prawo odmówić zawarcia Umowy na zapotrzebowanie w wodę lub 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. Zakład 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.

4. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 Ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

5. W Umowach dotyczących odprowadzania ścieków Zakład uwzględni postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 5 ust. 4.

6. Z Odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Zakład może zawrzeć jedną Umowę o zaopatrywanie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 8. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.

3. Rozwiązanie umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie i na skutek odstąpienia Zakładu od Umowy.

4. Zakład może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 ustawy. Odstąpienie od Umowy następuje poprzez pisemną informację Zakładu doręczoną odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

5. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Zakład środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 9. 1. Odbiorca usług składa do Zakładu pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi 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. Zakład w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy 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. Zakład określa cykl rozliczeń obowiązujących 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. Mogą obowiązywać różne cykle rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.

3. Datę, formę i sposób zapłaty Zakład wskazuje w fakturze.

§ 11. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodującymi pogorszenia jakości usług świadczonych przez Zakład oraz nieutrudniający działalności Zakładu, a w szczególności do:

- 1) 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,
- 2) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- 3) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- 4) informowania Zakładu o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za oprowadzanie ścieków,
- 5) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowy zawartej z Zakładem,
- 6) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- 7) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępnienia Zakładowi terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat

§ 12. Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Zakład na podstawie Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. 2017.1701).

§ 13. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfach.

§ 14. Długość okresu rozrachunkowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc.

§ 15. 1. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.

2. Nowe stawki opłat, wynikające z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców o ich wysokości.

3. Do zawieranej umowy dołącza się aktualne obowiązujące taryfy lub jej wyciąg.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 16. 1. Wykonanie instalacji wewnętrznej wodociągowej lub kanalizacyjnej jest odpłatne i odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanym dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

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

- a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy wraz z adresem do korespondencji,
- b) określenie adresu podłączanej nieruchomości,
- c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- d) przeznaczenie wody i ścieków,
- e) przewidziana ilość zużycia wody i ścieków,
- f) charakterystykę techniczną obiektu, do którego doprowadzona będzie woda, a w szczególności:
 - rodzaj budynku(mieszkalny, użytkowy, inny),
 - powierzchnię użytkową budynku,
 - wyposażenie sanitarne budynku,
- g) określenie ilości osób stale korzystających z wody,
- h) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody,
- i) miejsce zainstalowania wodomierza,
- j) datę i podpis wnioskodawcy.

3. W uzasadnionych przypadkach Zakład może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 17. Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci może załączyć:

- a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, odpis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości.
- b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 18. 1. Zakład określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza Zakład.

2. Warunki przyłączenia są ważne 1 rok od dnia ich wydania.

3. Warunki przyłączenia określają:

- 1) informacja o obiekcie i jego charakterystyka,
- 2) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
- 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- 4) wytyczne organizacyjne,
- 5) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 19. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 18, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, od spełnienia warunków w niej określonych.

2. Do obowiązków odbiorcy należy przed przystąpieniem do wykonywania robót przyłączeniowych uzgodnienie dokumentacji technicznej.

3. Dopuszczenie do eksploatacji przyłącza następuje po sporządzeniu protokołu odbioru technicznego wykonanych przyłączy.

§ 20. Określone w warunkach, względnie umowie o przyłączenie, próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

§ 21. 1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:

- a) datę odbioru,
- b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłączenia (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości.
- c) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
- d) skład komisji, w tym: przedstawiciel wykonawcy i odbiorca,
- e) typ i stan wodomierza,
- f) podpisy przedstawiciela wykonawcy i odbiorcy,

3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 22. 1. Zakład ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych umożliwiających realizację usługi.

2. Zakład ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane bez zgody Zakładu, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

3. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Zakładu opracowane na podstawie studium uwarunkowań i zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

§ 23. 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 odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności – jest granica nieruchomości gruntowej.

3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłączy stanowiące własność Zakładu i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki – znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony sieci.

4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączy.

Rozdział 7.

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

§ 24. O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Zakład winien uprzedzić w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 25. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Zakład powinien poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 14 dni przed planowanym terminem.

§ 26. 1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Zakład powinien zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

§ 27. Zakład może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy.

Rozdział 8.

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 28. 1. 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 zabezpieczyć przed dostępem osób nieuprawnionych.

2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Zakład może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.

§ 29. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Zakładu o wszelkich:

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

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

§ 31. Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Zakładu o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

Rozdział 9.

Standardy obsługi Odbiorców usług Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 32. Zakład winien zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi.

§ 33. Zakład zobowiązany jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 34. W przypadku stwierdzenia przez Zakład lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w Umowie.

§ 35. 1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 2 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, 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 powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres Odbiorcy,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
- e) numer i datę Umowy,
- f) podpis Odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Zakładu.

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

6. Zakład udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- a) nazwę Zakładu,
- b) powołanie podstawy prawnej,
- c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
- e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Zakład, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

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

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Zakład 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 usługi.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 36. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Zakładu są:

- a) gminne ochotnicze straże pożarne,
- b) powiatowa zawodowa straż pożarna.

§ 37. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Zakładu dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Zakładem, a przede wszystkim z hydrantu przy OSP Mielnik.

§ 38. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Zakładu zobowiązani są do:

- a) powiadomienia Zakładu o miejscu pożaru po otrzymaniu zgłoszenia lub po akcji gaśniczej nie później jednak niż w ciągu 7 dni od pożaru,
- b) składanie miesięcznych informacji o ilości zużytej podczas akcji gaszenia pożaru wody.

§ 39. 1. Zakład obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć Umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy kwartalne, za każde pobranie z sieci.

Rozdział 11.

Przepisy końcowe

§ 40. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017r. tj. poz. 328 z późn.zm, 1566, 2180, z 2018r. poz.650)

§ 41. Zakład Gospodarki Komunalnej w Mielniku zobowiązany jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego regulaminu.