

**UCHWAŁA NR VII.51.2019
RADY GMINY KOWAŁA**

z dnia 29 marca 2019 r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Kowala w miejscowościach: Augustów, Dąbrówka Zabłotnia, Kończyce-Kolonia, Kosów, Kowala, Kowala - Kolonia, Kowalówka, Ludwinów, Młodocin Mniejszy, Młodocin Mniejszy Kąty, Rożki, Rożki Adamów, Ruda Mała, Bardzice, Bukowiec, Grabina, Huta Mazowskańska, Józefów, Kotarwice, Maliszów, Mazowszany, Osiek, Parznice, Romanów, Trablice i przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2019 r., poz. 506) w zw. z art.19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U z 2018r. poz. 1152 z późn. zm.) Rada Gminy Kowala uchwalała co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w brzmieniu jak w niniejszej uchwale.

§ 2. Przyjęty projekt Regulaminu dostarczania wody i 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.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Gminy
Kowala

Dariusz Chruślak

**Rozdział 1.
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki Gminy Kowala oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy i poza jej terenem z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.).

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

**Rozdział 2.
MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ GMINĘ
W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3. Gmina ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

1) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,5

MPa i nie większym niż 6 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;

- 2) dostawy wody, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: żelazo: 0,200 mg Fe/l, mangan: 0,050mg Mn/l, jon amonowy: 0,50mg NH₄⁺, azotany: 50 mg NO₃⁻/l, azotyny: 0,50 mg NO₂⁻/l :fluorki 1,50 mg F/l, barwa: 15 mg PUI, mętność: 1NTU; pH: 6,5-9,5;
- 3) utrzymania i prawidłowego funkcjonowania sieci wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 4) dotrzymania ciągłości i niezawodności dostaw wody z urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego, po dokonanej odbiorze technicznym przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego potwierdzonym stosownym protokołem i podpisaniu umowy przez odbiorcę usług,
- 6) odbioru ścieków oraz właściwej jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 4. 1. Minimalny poziom usług świadczonych przez Gminę zapewnia się pod warunkiem właściwego korzystania z nich przez odbiorcę usług.

2. Właściwe korzystanie przez odbiorcę usług z usług świadczonych przez Gminę polega w szczególności na:

- 1) utrzymaniu instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku skażenia chemicznego lub bakteriologicznego.
- 2) zabezpieczeniu instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotem ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 3) utrzymaniu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego będącego w posiadaniu odbiorcy usług w stanie nie powodującym zakłóceń w dostawach wody lub odbiorze ścieków oraz nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 4) użytkowaniu instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń w funkcjonowaniu urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) wykorzystywaniu wody dostarczanej przez Gminę wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie,
- 6) odprowadzaniu do Gminnych urządzeń kanalizacyjnych ścieków, których rodzaj określonych został w umowie w umowie,
- 7) niedokonywaniu samowolnego przemieszczania wodomierza głównego, zakłócania jego funkcjonowania, zrywania plomb, osłon lub demontowania nakładek do zdalnego odczytu wskazań wodomierza,
- 8) zapewnieniu trwałego rozdziału instalacji zasilanych wodą z różnych źródeł (np. sieć miejska i własne ujęcie wody),
- 9) natychmiastowym powiadomianiu Gminy o zauważanych awariach, w szczególności wpływających na poziom usług, z których korzysta odbiorca usług,
- 10) zapewnieniu aktualności cechy legalizacyjnej instalowanych i utrzymywanych przez odbiorcę usług wodomierza własnego mierzącego ilość wody pobranej z własnych ujęć wody odbiorcy usług oraz wodomierza dodatkowego służącego ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, wykorzystywanych do rozliczania usługi zbiorowego odprowadzania ścieków,

3. W przypadku braku zapewnienia minimalnego poziomu usług przez Gminę spowodowanego naruszeniem przez odbiorcę usług wymogów zawartych w ust. 2, odbiorca usług jest zobowiązany, w odpowiedzi na wniosek Gminy niezwłocznie usunąć przyczynę zagrożenia, jednak nie później niż w terminie wyznaczonym przez Gminę.

§ 5. Gmina jest zobowiązana do informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w szczególności poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji na swojej stronie internetowej.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 6. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między Gminą a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Zawarcie umowy wymaga uprzedniego podpisania przez strony protokołów z prób i odbiorów prac wykonanych w związku z przyłączeniem nieruchomości do sieci, z zastrzeżeniem ust.3.

3. W przypadku zmiany odbiorcy usług, dotychczasowy odbiorca usług zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Gminę w celu zawarcia nowej umowy oraz protokólnego przekazania stanu wodomierza.

§ 7. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust 1, osoba ubiegająca się o zawarcie umowy zobowiązana jest przedstawić Gminie dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości.

3. Jeżeli z treści dokumentu, przedłożonego zgodnie z ust. 2 nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością jest ona zobowiązana przedstawić dokument potwierdzający ten tytuł, z zastrzeżeniem ust 4.

4. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

§ 8. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 9. 1. Gmina sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, za wyjątkiem następujących sytuacji:

- 1) na wniosek przyszłego odbiorcy usług,
- 2) gdy tytuł prawny przyszłego odbiorcy usług do nieruchomości, której dotyczy umowa, został ustanowiony na czas określony,
- 3) gdy odprowadzanie ścieków do urządzeń kanalizacyjnych warunkowane jest posiadaniem przez odbiorcę usług terminowego pozwolenia wodnoprawnego.

§ 10. 1. Gmina udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące wzorce umowne którymi się posługuje.

2. Gmina 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.

§ 11. Postanowienia umów zawieranych przez Gminę z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

Rozdział 4.

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

§ 12. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Gminę z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 13. Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

§ 14. 1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, wymaga ogłoszenia taryf zgodnie z przepisami ustawy.

2. Stosowanie przez Gminę cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo ogłoszonych taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

3. Gmina dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla odbiorcy usług.

§ 15. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez Gminę jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Gmina wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

§ 16. Ustalenie ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków na potrzeby rozliczenia usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się zgodnie z właściwymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz umową.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 17. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa do Gminy wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę, firmę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
- 2) wskazanie nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, wraz z podaniem numeru księgi wieczystej, jeżeli jest założona i numeru ewidencyjnego działki oraz opisem jej położenia (miejscowość, ulica), powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
- 3) w przypadku osób prawnych odpis właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody oraz jej przeznaczenia;
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 7) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 18. Do wniosku, o którym mowa w § 17, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci powinna załączyć aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w § 17 względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 19. 1. Gmina w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 17 i § 18, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 4) zawierać informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza;
- 5) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 1 rok.

3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może określać:

- 1) parametry techniczne przyłącza;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego,
- 3) konieczne dla dokonania odbioru próby i odbiory częściowe oraz końcowe.

4. Wydane przez Gminę „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” dotyczą stanu prawnego i faktycznego nieruchomości opisanych we wniosku, o którym mowa w § 17. W przypadku ich zmiany należy wystąpić z nowym wnioskiem o przyłączenie.

§ 20. 1. Gmina ma prawo odmówić przyłączenia osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności, jeżeli brak jest sieci, Gmina nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.

2. Gmina ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody Gminy lub zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci lub umową przyłączeniową.

3. Gmina odmawia przyłączenia nieruchomości do sieci w terminie określony w § 19 ust. 1 przesyłając osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem.

§ 21. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i lub kanalizacyjnym.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 22. Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Gminę wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i skuteczność technologii uzdatniania wody), możliwości oczyszczania ścieków (przepustowość oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów), a także możliwości techniczne dotyczącej układów sieci dystrybucji wody oraz odbioru i przesyłu (w tym przepompowywania) ścieków. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń Gminy.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ GMINĘ WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 23. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza Gmina dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Gminę „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

4. Gmina ma prawo odmówić odbioru przyłącza, jeżeli zostało wykonane niezgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” lub z projektem przyłącza.

§ 24. 1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Gmina uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 21 dni od daty pisemnego zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 23 ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 25. 1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- 4) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;
- 5) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 6) pozytywny wynik z przeglądu kamerą TV przyłącza kanalizacyjnego w przypadku, jeżeli z uzasadnionych przyczyn nie dokonano jego odbioru przed zasypaniem;
- 7) dokumentację techniczną z naniesionymi i uzgodnionymi ewentualnymi zmianami,
- 8) atesty, deklaracje zgodności lub aprobaty techniczne dla materiałów i urządzeń wykorzystanych do budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 2) dla przyłącza kanalizacyjnego - rodzaj odprowadzanych ścieków,
- 3) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza,
- 4) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru.

RODZIAŁ VIII

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPowiedNIch PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 26. 1. Gmina ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym.

2. Gmina 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 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, Gmina może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Gmina ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 27. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Gmina ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

§ 28. Gmina ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców wyłącznie z ważnych powodów, a w szczególności:

- 1) wystąpienia awarii na sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, bezpośrednio wpływającej na możliwość świadczenia usług;
- 2) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia lub zdrowia ludzkiego albo środowiska naturalnego;
- 3) wystąpienia siły wyższej, uniemożliwiającej dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu specyficznego rodzaju ścieków
- 5) w związku z potrzebami przeciwpożarowymi.

Rozdział 9.

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 29. 1. Gmina jest zobowiązana do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług postanowień umowy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Gmina udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 21 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Gmina udziela odpowiedzi w jednej z form wskazanych w ust 2, chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w formie pisemnej.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust 2, Gmina przed upływem terminu wskazanego w ust 2, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi.

§ 30. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Gmina usług, w szczególności co do ilości, jakości oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer umowy lub numer odbiorcy usług;
- 5) podpis odbiorcy usług.

3. Gmina jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21. dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniu poprzednim, Gmina przed upływem terminów wskazanych w zdaniu poprzednim, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji;

4. Gmina udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

§ 31. 1. W siedzibie Gminy winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie działania Gminy taryfy cen i stawek opłat;
- 2) tekst jednolity Regulaminu obowiązującego na terenie Gminy Kowala;
- 3) tekst jednolity ustawy.

2. Gmina nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 1 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania aktualnie obowiązującej taryfy.

§ 32. 1. Gmina jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakt z osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz odbiorcami usług, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

2. Informacja podająca stanowiska pracy osób, o których mowa w ust. 1 lub nazwę działu zajmującego się kontaktem z osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz odbiorcami usług, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji, numery telefon i godziny pracy, winna być wywieszona w siedzibie Gminy oraz podana na stronie internetowej.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 33. Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Gminę, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 34. 1. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych Gminie przez Komendę Państwowej Straży Pożarnej oraz jednostki Ochotniczych Straży Pożarnych w Kowali Kosowie, Rudzie Małej i Bardzicach.

2. Informację, o których mowa w ust. 1 przekazywane są kwartalnie, nie później niż do 5 dnia miesiąca następującego po upływie każdego kwartału.

§ 35. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje Gminie informacje o ilości wody pobranej.

Rozdział 11.
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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

§ 37. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi.