



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA WIELKOPOLSKIEGO

Poznań, dnia 12 września 2017 r.

Poz. 5915

UCHWAŁA NR XXX/291/2017 RADY GMINY GOŁUCHÓW

z dnia 30 sierpnia 2017 r.

w sprawie: regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gołuchów.

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3 i art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 446 ze zmianami) i art. 19 ust. 1 ustawy z 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz.U. 2017, poz. 328) Rada Gminy Gołuchów uchwala, co następuje:

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

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Gołuchów.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Wielkopolskiego.

Przewodniczący Rady
(-) Jan Sobczak

Załącznik do Uchwały Nr XXX/291/2017
Rady Gminy Gołuchów
z dnia 30 sierpnia 2017 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY GOŁUCHÓW

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Niniejszy Regulamin dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego przez Zakład Usług Komunalnych, wykonujący zadania wodociągowo-kanalizacyjne na terenie Gminy Gołuchów, zwanym dalej Dostawcą.

§ 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 (tekst jedn. Dz.U. 2017, poz. 328).
2. W szczególności, ilekroć w Regulaminie mowa jest o:
 - a) Odbiorcy - należy przez to rozumieć odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt. 3 ustawy,
 - b) Dostawcy - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
 - c) umowie - należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy,
 - d) wodomierzu głównym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy.

§ 3.

1. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność Dostawcy polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.
2. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność Dostawcy polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.
3. Odbiorcą usług w rozumieniu regulaminu jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, zwany dalej Odbiorcą.

§ 4. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między Dostawcą a Odbiorcą.

ROZDZIAŁ II

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

§ 5.

1. Dostawca ma obowiązek dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości lub o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05MPa w miejscu włączenia do sieci.
2. Dostawca jest zobowiązany do regularnego informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
3. Dostawca dostarcza wodę do nieruchomości, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości.
4. Dostawca odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości.
5. Dostawca określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków, a także kontroluje, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami.

ROZDZIAŁ III

SZCZEGÓLWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG.

§ 6.

1. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego, do którego ma być dostarczona woda, lub z której mają być odprowadzone ścieki, a w uzasadnionych przypadkach z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
2. Zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje na pisemny wniosek właściciela nieruchomości, która została przyłączona do sieci.
3. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.
4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 3, Dostawca zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione następujące warunki:
 - a) wszystkie lokale wyposażone są w zainstalowane wodomierze, zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, w sposób uzgodniony z Dostawcą,
 - b) możliwy jest odczyt wodomierzy,
 - c) wnioskodawca ustala sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania, co winien udokumentować stosownymi zgodami wszystkich lokatorów,

d) uzgodniony został przez strony sposób przerwania dostarczania wody do pojedynczego lokalu bez zakłócenia dostaw w pozostałych lokalach.

§ 7.

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa powinna określać możliwości jej rozwiązania w przypadkach określanych przepisami kodeksu cywilnego oraz art. 8 ustawy.
3. Umowa powinna dopuszczać jej rozwiązanie przez Odbiorcę za wypowiedzeniem lub na zgodny wniosek stron.
4. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Dostawcę środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 8. Umowa, o której mowa w § 7 ust. 1, 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) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- e) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków pracy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 9. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków Dostawca uwzględni postanowienia wynikające z rozporządzeń wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy.

§ 10.

1. Jeżeli umowa o dostarczenie wody lub odprowadzanie ścieków nie stanowi inaczej, Odbiorca odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.
2. Wodomierze, poza wodomierzem głównym, są częścią instalacji wewnętrznej i ich montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża eksploatatora instalacji.
3. Odbiorca powinien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych przez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami, a także prawidłowe utrzymanie studzienki lub pomieszczenia, w którym są zamontowane.
4. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Dostawcy o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a w szczególności o zerwaniu plomby.

§ 11. Odbiorca zobowiązany jest do powiadomienia Dostawcy o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkowania lokalu.

§ 12. Odbiorca powinien powiadomić dostawcę o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§ 13. Dostarczający ścieki zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Odbiorcy o wszelkich awariach lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umowy.

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

§ 15. Odbiorca powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać jej zgodnie z przeznaczeniem.

§ 16. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami prawa i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Dostawcę, a w szczególności do:

1. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji elektrycznej centralnego ogrzewania,
2. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej.

ROZDZIAŁ IV

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

§ 17. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Dostawcę z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzania ścieków.

§ 18. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.

§ 19. W przypadku braku wodomierza ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych zgodnie z art. 27 ustawy.

§ 20. W przypadku awarii wodomierza stosuje się przeciętne normy zużycia, względnie średnie zużycie z ostatnich 3 okresów obrachunkowych przed awarią.

§ 21.

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczanej wody przez Dostawcę z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł.
3. Pobór wody z innego źródła ustala się na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy.
4. W przypadku braku wodomierza wymienionego w pkt. 3, ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie obowiązujących norm.

§ 22. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza.

§ 23.

1. Strony określają w umowie skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczenia opłat.
2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.

§ 24.

1. Przy rozliczeniach z odbiorcami Dostawca obowiązany jest stosować zatwierdzoną taryfę.
2. Taryfę opracowaną przez Dostawcę zatwierdza uchwałą Rada Gminy Gołuchów, a w przypadku niepodjęcia przez Radę Gminy Gołuchów uchwały, taryfa wchodzi w życie po upływie terminu określonego w ustawie.

§ 25.

1. Taryfa obowiązuje przez 1 rok, z możliwością jej przedłużenia, lecz nie dłużej niż o 1 rok.
2. Zmiana taryfy, zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) nie stanowią zmiany umowy o dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków i nie wymagają aneksu.

ROZDZIAŁ V**WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI**

§ 26. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

1. imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy;
2. adres do korespondencji;
3. w przypadku osób prawnych odpis właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji;
4. określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
5. 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);
6. opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
7. wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

§ 27. Do wniosku, o którym mowa w §26, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci powinna załączyć aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w §26 względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 28.

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Dostawca w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w §26 i §27 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument określający warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
2. Dokument, o którym mowa w ust.1 powinien, co najmniej:
 - a) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;

- b) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
 - c) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
 - d) zawierać informacje o konieczności przeprowadzenia prób i odbiorów częściowych oraz końcowego przy udziale Dostawcy;
 - e) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 2 lata.
3. Dokument, o którym mowa w ust.1 może określać:
- a) parametry techniczne przyłącza;
 - b) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego.

§ 29.

1. Dostawca 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, nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.
2. Dostawca ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody lub zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

§ 30. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i kanalizacyjnym, chyba że dla zachowania prawidłowego poziomu usług konieczne jest zastosowanie innych rozwiązań.

§ 31. Realizację budowy przyłącza oraz studni wodomierzowej lub pomieszczeń przewidzianych do lokalizacji wodomierza głównego jak również urządzeń pomiarowych odprowadzanych ścieków zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

ROZDZIAŁ VI**TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

§ 32. Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez dostawcę wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody), jak również możliwości utylizacji ścieków (wydajność oczyszczalni). Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń dostawcy. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, o których mowa w rozdz. V niniejszego regulaminu.

ROZDZIAŁ VII**SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA****§ 33.**

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, dostawca dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
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.

§ 34.

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dostawca uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż trzy dni od daty zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w §33 ust.2, są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 35.

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - a) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza;
 - b) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru,
 - b) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
 - c) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza.

ROZDZIAŁ VIII**SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO URZĄDZEŃ I PRZYŁĄCZY KANALIZACYJNYCH ŚCIEKÓW ORAZ SPOSÓB ZAŁATWIANIA REKLAMACJI I WYMIANY INFORMACJI****§ 36.**

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

2. Dostawca ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odbiorze ścieków, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, dostawca może o zdarzeniach wskazanych w ust.1 i 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody lub odbiorze ścieków nie przekracza 12 godzin.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin dostawca ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 37. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, dostawca 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.

§ 38. Dostawca ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Powyższe nie wpływa na zasady odpowiedzialności przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

ROZDZIAŁ IX

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, SPOSÓB ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANA INFORMACJI W ZAKRESIE ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 39.

1. Dostawca jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - a) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;
 - b) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
 - c) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
 - d) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - e) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Dostawca udziela informacji za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, dostawca udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust.2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust.2 i 3, dostawca przed upływem terminów wskazanych w ust.2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia prośby.

§ 40.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania umowy przez dostawcę, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w formie pisemnej. Reklamacja zawiera co najmniej:
 - a) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług;
 - b) przedmiot reklamacji;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) podpis odbiorcy usług.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 60 dni.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

§ 41. W siedzibie dostawcy winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- a) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Gołuchów taryfy cen i stawek opłat;
- b) tekst jednolity Regulaminu obowiązującego na terenie Gminy Gołuchów;
- c) tekst jednolity ustawy.

Dostawca 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.

ROZDZIAŁ X**WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE**

§ 42. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Gminę Gołuchów, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej na terenie Gminy Gołuchów.

§ 43. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki zawodowej i ochotniczej straży pożarnej.

ROZDZIAŁ XI**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

§ 44. W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U 2017.328.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.