

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

### **ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE**

#### **§ 1.**

Regulamin określa prawa i obowiązki Gminy Kampinos oraz Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Kampinos.

#### **§ 2.**

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz. 2028).
2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

### **ROZDZIAŁ II**

#### **MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ GMINĘ KAMPINOS W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

#### **§ 3.**

W zakresie dostarczania wody Gmina Kampinos jest zobowiązana:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę,
- 2) do zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:
  - mętność – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian (zalecany zakres wartości do 1,0 NTU),
  - barwa – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - zapach – akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - pH – 6,5-9,5,
  - przewodność elektryczna w temp. 25 °C – 2 500 µS/cm,
  - jon aminu – 0,50 mg/l,
  - mangan – 50 µg/l,
  - żelazo – 200 µg/l,
  - twardość ogólna – 60-500 mg/l CaCO<sub>3</sub>,

- bakterie grupy coli – 0 jkt/100 ml,
  - Escherichia coli – 0 jkt/100 ml,
  - enterokoki – 0 jkt/100 ml,
  - ogólna liczba mikroorganizmów w 22 °C – bez nieprawidłowych zmian;
- 3) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
  - 4) zapewnić dostawę wody z sieci pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym, przy czym Gmina Kampinos uprawniona jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez Odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wystąpieniem katastrofy naturalnej lub awarii technicznej. Gmina Kampinos informuje Odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.
  - 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
  - 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

#### **§ 4.**

W zakresie odbioru ścieków Gmina Kampinos jest zobowiązana:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez Odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę,
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
- 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

### **ROZDZIAŁ III**

#### **WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

#### **§ 5.**

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między Gminą Kampinos a Odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.
2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
3. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której dostarczana będzie woda lub z której będą odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
4. W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego Odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków, o którym mowa § 6 i 7 niniejszego Regulaminu, Gmina Kampinos sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
5. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust 2, osoba ubiegająca się o zawarcie umowy zobowiązana jest przedstawić Gminie Kampinos dokument potwierdzający tytuł prawny

- do nieruchomości lub, w przypadku nieposiadania tytułu prawnego, udokumentować podstawę do zawarcia umowy.
6. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
  7. Odbiorca, który zaprzestał korzystania z usług zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków winien dokonać rozliczenia za usługi i rozwiązać umowy zawarte na świadczenie tych usług.
  8. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy na świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i/lub odbioru ścieków z Odbiorcą usług, Gmina Kampinos zamyka przyłącze i demontuje wodomierz główny/przepływomierz ścieków, jeżeli nie zgłosił się nowy właściciel lub użytkownik nieruchomości.

#### § 6.

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinien w szczególności określać:

- 1) Dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji wnioskodawcy,
- 2) Wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę oraz przedłożenie oświadczenia potwierdzającego, iż wnioskodawca jest podmiotem uprawnionym do zawarcia umowy w odniesieniu do danej nieruchomości,
- 3) Oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej Gminy Kampinos czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) Oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Gminy Kampinos, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
- 5) Oświadczenie wnioskodawcy o wskazanie przeznaczenia pobieranej wody oraz jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (bytowe lub przemysłowe).

#### § 7.

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez Gminę Kampinos z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 6 Regulaminu, a ponadto:

- 1) Dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby, chyba że osoba ta złoży odrębny wniosek o zawarcie umowy we własnym imieniu,
- 2) Wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
- 3) Oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 ustawy, oraz obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez Gminę Kampinos rozliczenie,
- 4) Schemat zabudowy wodomierzy uwzględniający obowiązujące przepisy prawne.

### ROZDZIAŁ IV

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

### **§ 8.**

1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe albo przeciętne normy zużycia.
2. Stosowanie przez Gminę Kampinos cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa Gmina Kampinos.

### **§ 9.**

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez Gminę Kampinos jest faktura.
2. Datę, formę i sposób zapłaty Gmina Kampinos określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
3. Na podstawie pisemnego oświadczenia Odbiorcy usług o rezygnacji z otrzymywania faktur w formie papierowej, faktury mogą być wystawiane i przesyłane w formie elektronicznej na adres poczty e-mail wskazanej przez Odbiorcę.
4. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego czy Odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

## **ROZDZIAŁ V**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

#### **§ 10.**

1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub\i kanalizacyjnej odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w art. 19a Ustawy.
  - 1) Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub\i kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
  - 2) Gmina Kampinos zobowiązana jest wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminie:
    - a) 21 dni od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
    - b) 45 dni od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
  - 3) W szczególnie uzasadnionych przypadkach Gmina Kampinos może przedłużyć terminy określone w ust. 2, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
  - 4) Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci powinien zawierać:
    - a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
    - b) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
    - c) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;

- d) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
  - e) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków;
  - f) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu;
  - g) oświadczenie o prawie dysponowania nieruchomością na cele budowlane, której wniosek dotyczy;
  - h) w przypadku nieuregulowanego stanu prawnego nieruchomości, oświadczenie o samoistnym posiadaniu nieruchomości i wykorzystywaniu jej na określony cel.
- 5) Warunki przyłączenia do sieci wydane przez Gminę Kampinos są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.
- 6) Gmina Kampinos nie może odmówić odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego wykonanego, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
2. Gmina Kampinos w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej, udostępnia wszystkim zainteresowanym przykładowy wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci.
3. Gmina Kampinos określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie wskazanym w pkt 1.
4. Warunki przyłączenia określają:
- 1) miejsce i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy;
  - 2) maksymalne dobowe i godzinowe oraz średnie dobowe zapotrzebowanie na pobór wody;
  - 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego;
  - 4) minimalne ciśnienie wody w pobliżu nieruchomości;
  - 5) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
  - 6) wymagania wynikające z przepisów prawa budowlanego lub innych przepisów;
  - 7) termin ważności warunków przyłączenia.
5. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w pkt 4.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

#### **§ 11.**

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Gminy Kampinos;
  - 2) możliwościami technicznymi urządzeń Gminy Kampinos wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków; przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Gminę Kampinos wody nadającej się

- do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 3) posiadaniu tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez Gminę Kampinos.
  2. Gmina Kampinos wydaje odmowę wydania „Warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania warunków przekazywana jest osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości w terminach określonych w § 10 ust. 1 pkt 2 i 3 niniejszego regulaminu.
  3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informację o dostępności usług w Urzędzie Gminy Kampinos, jak również mają możliwość wglądu w mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowo-kanalizacyjnych będących w posiadaniu Gminy Kampinos.
  4. Technicznymi warunkami określającymi możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest:
    - 1) W przypadku usług wodociągowych:
      - a) Zaprojektowanie i wykonanie przyłącza wodociągowego z rur wodociągowych o średnicy dostosowanej do zapotrzebowania obiektu z uwzględnieniem kategorii obiektu w zakresie zabezpieczenia przeciwpożarowego;
      - b) W miejscu włączenia do sieci przewidzieć montaż zasuw wyposażonej w skrzynkę uliczną, obudowaną prefabrykowaną płytą betonową;
      - c) Zabezpieczenie wodomierza głównego przed przemarzaniem i dostępem osób trzecich poprzez montaż w pomieszczeniu technicznym budynku lub w studni wodomierzowej;
      - d) Montaż zaworu odcinającego przed i za wodomierzem od strony instalacji wewnętrznej wraz z montażem zaworu antyskażeniowego;
      - e) Zagłębienie przewodu w gruncie musi uwzględniać strefy przemarzania gruntu, ponadto przewody należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą.
    - 2) W przypadku usług kanalizacyjnych:
      - a) Zaprojektowanie i wykonanie przyłącza kanalizacyjnego z rur kanalizacyjnych o średnicy zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu wraz z niezbędnymi studzienkami rewizyjnymi. Lokalizacja pierwszej studni na przyłączy w odległości max. 15 m licząc od budynku;
      - b) Przy braku technicznych możliwości odprowadzenia ścieków metodą grawitacyjną, należy przewidzieć przydomową przepompownię ścieków zasilaną z instalacji elektrycznej odbiorcy usługi.

## **ROZDZIAŁ VII**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ GMINĘ KAMPINOS WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

#### **§ 12.**

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Gmina Kampinos dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci.

2. Odbiorca zgłasza w formie pisemnej lub e-mail, o gotowości do odbioru częściowego przyłączenia do sieci. Zgłoszenie odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego powinno zawierać:
  - 1) Dane identyfikujące podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci i oznaczenie daty i numeru warunków przyłączenia do sieci,
  - 2) Proponowany termin odbioru częściowego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, lecz nie krótszy niż 7 dni od dnia złożenia zgłoszenia.
3. Odbiór częściowy jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.
4. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia.
5. Odbiorca zgłasza w formie pisemnej lub e-mail, o gotowości do odbioru końcowego przyłączenia do sieci. Zgłoszenie odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego powinno zawierać:
  - 1) Dane identyfikujące podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci i oznaczenie daty i numeru warunków przyłączenia do sieci;
  - 2) Załącznik w postaci geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43, ust 1, pkt 2 ustawy Prawo budowlane.
6. Po zgłoszeniu przez odbiorcę, w formie pisemnej lub e-mail, o gotowości do odbioru końcowego przyłączenia do sieci, Gmina Kampinos niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia, dokona odbioru końcowego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.
7. Odbiór częściowy oraz końcowy przyłączy jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
8. Protokół odbioru częściowego i końcowego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
  - 1) datę odbioru,
  - 2) przedmiot odbioru,
  - 3) adres nieruchomości,
  - 4) parametry ogólne przyłącza: średnicę i długość przewodu (rury) oraz materiał z jakiego został wybudowany odcinek, sposób odprowadzanych ścieków,
  - 5) skład komisji,
  - 6) podpisy członków komisji.
9. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia wniosku o zawarcie Umowy.
10. Gmina Kampinos ma prawo odmówić odbioru częściowego lub końcowego jeżeli prace zostały wykonane bez zgody gminy, niezgodnie z warunkami przyłączenia lub niniejszym regulaminem.

## ROZDZIAŁ VIII

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

#### § 13.

1. Gmina Kampinos ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzinnym.
2. Gmina Kampinos ma obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny, Gmina Kampinos ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody do spożycia i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
4. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Gmina Kampinos ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej.
5. Gmina Kampinos może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
  - 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
  - 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
  - 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
  - 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzenie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
6. Gmina Kampinos, w przypadku odcięcia dostawy wody z przyczyny, o której mowa w ust. 5 pkt 2, jest zobowiązana do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
7. Gmina Kampinos o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia państwowego powiatowego inspektora sanitarnego, wójta oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.



## 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

#### § 14.

1. Gmina Kampinos jest zobowiązana do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:
  - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
  - 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
  - 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych
  - 4) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

#### § 15.

1. Każdy Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Gminę Kampinos umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacja dotycząca ilości i jakości świadczonych usług lub wysokości naliczonych opłat może być składana wyłącznie w formie pisemnej. Reklamacja taka powinna zawierać co najmniej:
  - 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług,
  - 2) przedmiot reklamacji,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) numer umowy,
  - 5) podpis odbiorcy usługi.
3. Gmina Kampinos jest zobowiązana rozpatrzyć reklamację w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji lub jej doręczenia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
4. Gmina Kampinos udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest również udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wskaże taką formę.
5. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odbiorca usług pokrywa koszty opinii metrologicznej.
6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy usług, Odbiorca usług udostępnia nieruchomość osobą reprezentującym Gminę Kampinos. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
7. Reklamacja złożona niezgodnie z ust. 2 i 3 nie podlega rozpatrzeniu.

## § 16.

W siedzibie Gminy Kampinos oraz na stronie internetowej udostępnia się wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Kampinos taryfy zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
- 2) *Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kampinos,*
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny *Wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Gminy Kampinos,* z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

## ROZDZIAŁ X

### WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

## § 17.

1. Gmina Kampinos jest zobowiązana zapewnić dostawę wody na cele przeciwpożarowe z hydrantów zamontowanych na gminnej sieci wodociągowej w ilości i o ciśnieniu w granicach technicznych możliwości istniejących urządzeń wodociągowych.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Gminy Kampinos jest Państwowa Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna.
3. Komendant Ochotniczej Straży Pożarnej w Gminie Kampinos prowadzi ewidencję zużytej wody na cele ppoż. i przekazuje Gminie Kampinos informacje o ilości jej poboru za każdy miesiąc, nie później niż w ciągu 5 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego.

## ROZDZIAŁ XI

### PRZEPISY KOŃCOWE

## § 18.

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr XLIII/261/06 Rady Gminy Kampinos z dnia 28 marca 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczenia wody i odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Kampinos.

## § 19.

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