

Uchwała Nr IV/24/2019
Zgromadzenia Związku Międzygminnego NIDA 2000
z dnia 25 czerwca 2019 roku

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody na terenie działania Związku Międzygminnego NIDA 2000 w celu przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu

Na podstawie art.18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2019 r., poz. 506) w zw. z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328 ze zm. poz. 2180) oraz w związku z art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180), oraz §18 Statutu Związku Międzygminnego NIDA 2000 w Starym Korczynie,

Zgromadzenie Związku uchwala co następuje:

§ 1

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody na terenie działania Związku Międzygminnego NIDA 2000 stanowiący załącznik do niniejszej uchwały, celem przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu tj. Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 2

Zobowiązuje się Zarząd Związku do przekazania uchwały organowi o którym mowa w § 1;

§ 3

Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Związku.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Zgromadzenia Związku
mgr inż. Sławomir Kowalczyk

Regulamin dostarczania wody na terenie działania Związku Międzygminnego „NIDA 2000”

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę realizowanego na terenie gmin objętych działaniem Związku Międzygminnego NIDA 2000, w tym prawa i obowiązki Związku oraz Odbiorców w/w usług, wynikające z ustawy z dnia 7 czerwca 2001r o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odbieraniu ścieków (t.j. Dz. U. 2018, poz. 1152)
2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody, prowadzoną przez Związek.

§ 2.

Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody na terenie gmin: Bejsce, Kazimierza Wielka i Opatowiec.

§ 3.

Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:

- 1) ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001r o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. 2018, poz. 1152),
- 2) odbiorca – odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy,
- 3) Związek – Związek Międzygminny NIDA 2000, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
- 4) umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę, o której mowa w art. 6 ustawy,
- 5) wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody,
- 6) wodomierz główny – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy,
- 7) wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy,
- 8) wodomierz własny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy,
- 9) pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez Związek w zakresie dostarczania wody oraz obowiązki Odbiorców warunkujące jego utrzymanie

§ 4.

Związek ma obowiązek zapewnić:

- 1) dostawę odbiorcy usług w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnie z obowiązującymi przepisami Prawa budowlanego i przepisów wykonawczych, tj. w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę i o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 2) ciągłość i niezawodność dostaw wody z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Związek
- 3) kontrolować przynajmniej raz w roku stan techniczny hydrantów i miejsc poboru wody oraz zabezpieczyć prawidłowe ich funkcjonowanie,
- 4) zakup, zainstalowanie i utrzymanie na własny koszt wodomierza głównego.

§ 5.

W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu świadczonych usług, osoby reprezentujące Związek, po okazaniu pisemnego upoważnienia mają prawo:

- 1) kontrolować stan techniczny przyłącza w czasie eksploatacji w tym prawo wstępu do pomieszczenia w celu:
 - a. zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
 - b. przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów;
 - c. przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Związek;
 - d. odcięcia przyłącza wodociągowego lub założenia plomby na zamkniętym zaworze odcinającym;
 - e. usunięcia awarii przyłącza wodociągowego jeżeli tak stanowi zawarta umowa
- 2) domagać się od Odbiorcy usług dokumentów legalizacji zainstalowanych przez niego wodomierzy mierzących ilość wody bezpowrotnie zużytej;
- 3) wejścia na teren posesji w celu usunięcia awarii przyłącza lub sieci;
- 4) obciążyć Odbiorcę usług kosztami usunięcia awarii na przyłączy w przypadku, jeśli nie podejmie się on jej usunięcia w ustalonym w umowie terminie;
- 5) obciążyć Odbiorcę usług kosztami usunięcia awarii sieci i obiektów, jeśli zostanie wykazane, że był on jej sprawcą, odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w ustawie; wznowienie świadczenia usług może nastąpić, jeśli usunięte zostaną

przyczyny zaprzestania świadczenia usług i pokryte koszty odcięcia i przywrócenia możliwości świadczenia usług;

6) w przypadku odcięcia przez Związek dostawy wody, jest on zobowiązany do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

§ 6.

Odbiorcy są zobowiązani do korzystania z usług zaopatrzenia w wodę w sposób niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Związek, a w szczególności do:

- 1) utrzymania instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego;
- 2) zabezpieczenia instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej,
- 3) nie zmieniania, bez uzgodnień ze Związkiem uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej;
- 4) utrzymywania pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w stanie uniemożliwiającym ich uszkodzenie, zakłócenia prawidłowego działania, w tym zabezpieczenie pomieszczeń przed dostępem osób nieuprawnionych;
- 5) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji z urządzeniem pomiarowym włącznie;
- 6) informowania Związku o posiadaniu własnych ujęć wody oraz umożliwienia dostępu do tych ujęć i instalacji z nich zasilanych, a także połączonych z siecią własnych instalacji, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że instalacje Odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez Związek;
- 7) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej wyłącznie w celach i na warunkach określonych w warunkach przyłączenia do sieci i umowie;
- 8) udostępniania Związkowi terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych i przyłączy.

§ 7.

1. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Związek lub strat dla Związku Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.

2. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia pomimo wezwania ze strony Związku ma on prawo dokonać zastępczej naprawy, bez zlecenia, na koszt Odbiorcy.

§ 8.

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Związku o wszelkich:

- 1) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb;
- 2) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci;
- 3) zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach korzystającego z nieruchomości o uregulowanym stanie prawnym.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§ 9.

Związek świadczy usługi zaopatrzenia w wodę wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

§ 10.

Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz szczegółowe obowiązki stron i miejsce wykonywania usług dostawy wody.

§ 11.

1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.
2. Nie wymaga zmiany umowy: zmiana taryfy, zmiana adresu do korespondencji, wymiana wodomierza zainstalowanego na przyłączy.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat

§ 12.

Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę prowadzone są przez Związek z Odbiorcami, w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach.

§ 13.

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami, za usługi świadczone przez Związek jest:
 - 1) Faktura wystawiona na podstawie odczytu z wodomierza ilości zużytej wody, bądź w oparciu o normy zużycia wody w przypadku braku wodomierza.
 - 2) Okresy rozliczeniowe określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.
 - 3) Płatność faktury może odbywać się bezpośrednio u inkasenta lub przekazywana na konto Związku.
 - 4) Płatność faktury wynosi 14 dni od daty jej wystawienia.
2. W przypadku opóźnienia w zapłacie faktury Związek nalicza odsetki ustawowe.

3. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności, lub zwraca się ją w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku przez odbiorcę.

§ 14.

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się w pierwszej kolejności na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 15.

1. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci. W uzasadnionych przypadkach Związek może wydać warunki przyłączenia osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

2. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa do Związku wniosek o wydanie warunków przyłączenia, który powinien zawierać, co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę wnioskodawcy);
- 2) adres do korespondencji w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 3) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 4) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyka zużycia wody;
- 6) opis nieruchomości;
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody.

3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci winna załączyć:

- a) dokument stwierdzający tytuł prawny do nieruchomości;
- b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, względem istniejących sieci wodociągowej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 16.

1. Jeżeli istnieje możliwość przyłączenia nieruchomości do sieci Związek wydaje warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.
2. Warunki przyłączenia są ważne maksymalnie do dwóch lat od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają:
 - 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy;
 - 2) parametry techniczne i jakość materiałów;
 - 3) maksymalna ilość dostarczanej do nieruchomości wody;
 - 4) miejsca zainstalowania wodomierza głównego;
 - 5) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 17.

W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci Związek w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania wniosku o wydanie warunków przyłączenia informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując powody uniemożliwiające podłączenie.

§ 18.

1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest:
 - 1) pisemne uzgodnienie ze Związkiem dokumentacji technicznej;
 - 2) uzgodnienie warunków i sposobów dokonywania przez Związek kontroli robót.
2. Celem uzyskania uzgodnienia, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci przedkłada do Związku odpowiednie dokumenty i informacje. Związek wydaje pisemne uzgodnienie lub odmowę uzgodnienia z uzasadnieniem w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty złożenia kompletnych dokumentów i informacji.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 19.

1. Związek ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.
2. Związek ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania warunków technicznych, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją techniczną.

§ 20.

1. W przypadku uzyskania od Związku przez osobę ubiegającą się o podłączenie do sieci informacji o braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, osoba ta może wystąpić z wnioskiem o wydanie warunków przyłączenia poprzez wybudowanie przez nią przyłącza wraz z niezbędnym odcinkiem sieci lub innymi urządzeniami wodociągowymi.
2. Warunki przyłączenia w sytuacji, o której mowa w ust. 1 Związek wydaje po przedstawieniu przez osobę ubiegającą się o podłączenie do sieci umowy zawartej z właścicielem urządzeń wodociągowych, określającej zasady odpłatnego przekazania wybudowanej sieci lub urządzenia na stan właściciela urządzeń.
3. W przypadku budowy sieci i urządzeń przyłączanych do sieci posiadanych przez Związek, ma on prawo do kontroli wszelkich prac budowlanych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przez Związek wykonanego przyłącza

§ 21.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Związek dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, uzgodnioną dokumentacją oraz Obowiązującymi przepisami i normami.
2. Odbiory częściowe, próby techniczne i odbiór końcowy przeprowadzane są przy udziale stron lub ich upoważnionych przedstawicieli.
3. Odbiór częściowy jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikowe) należy zgłaszać przed zasypaniem.
4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny, w co najmniej dwóch egzemplarzach: dla Związku i dla urzędu właściwego dla spraw związanych z aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

§ 22.

1. Termin odbioru końcowego osoba ubiegająca się o przyłączenie uzgadnia ze Związkiem zgłaszając gotowość do odbioru, z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem.
2. Zgłoszenie do odbioru winno zawierać w załączeniu, w szczególności:
 - 1) protokoły: prób szczelności, odbiorów częściowych i dezynfekcji;
 - 2) zarejestrowany powykonawczy operat geodezyjny;
 - 3) powykonawczą dokumentację techniczną.
3. Z odbioru końcowego strony sporządzają protokół odbioru końcowego.

§ 23.

Jeżeli warunki przyłączenia obejmowały również wybudowanie przez osobę ubiegającą się o przyłączenie odcinka sieci lub innego urządzenia wodociągowego, to warunkiem

przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń, w trybie analogicznym do odbioru przyłącza.

Rozdział 8.

Sposób postępowania w przypadku nie dotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody

§ 24.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez Związek usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez niego wody, Związek ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 25.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody Związek informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług

§ 26.

1. Związek może odciąć dostawę wody, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za dwa pełne okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- 3) został stwierdzony nielegalny pobór wody, tj. bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

2. Związek, który odciął dostawę wody z przyczyny, o której mowa w ust. 1 pkt 2, jest obowiązany do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody

przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwości korzystania z tego punktu.

3. Związek o zamiarze odcięcia dostawy wody oraz miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia Powiatowego inspektora sanitarnego, Wójta/Burmistrza oraz odbiorcę usług, co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia wody.

Rozdział 9.

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

§ 27.

Związek zobowiązany jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 28.

Związek zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
 - 2) dane umożliwiające kontakt,
 - 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,
- były udostępnione w siedzibie Związku oraz na jego stronie internetowej.

§ 29.

Związek zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące informacje:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego — tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,

- c) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
- odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę,
 - odcięcia dostawy wody, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 30.

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do Związku reklamacji dotyczących świadczonych przez niego usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.
2. Reklamacje powinny zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) dokumentację potwierdzającą podstawę do reklamacji,
 - e) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
3. Związek zobowiązany jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia zgodnie z ustawą spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

§ 31.

1. W sprawach spornych dotyczących:
 - a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę przez Związek,
 - b) odcięcia dostawy wody, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,- na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji.
2. Organem regulacyjnym właściwym dla Związku jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 32.

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez Związek z każdą z gmin z obszaru działania Związku

§ 33.

Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Związku posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 34.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez właściwego komendanta straży pożarnej, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy Związkiem a każdą z Gmin.

Rozdział 11. Przepisy końcowe

§ 35.

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. 2018, poz. 1152) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 36.

Za naruszenie niniejszego regulaminu stosowane będą kary ustalone w rozdziale 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (t.j. Dz. U. 2018, poz. 1152).