



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

---

Szczecin, dnia 29 października 2018 r.

Poz. 4968

### **UCHWAŁA NR LVIII/391/2018 RADY MIEJSKIEJ W SIANOWIE**

z dnia 24 września 2018 r.

#### **w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Sianów**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r., poz. 994) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) po zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie uchwała się, co następuje:

**§ 1.** Uchwała się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Sianów”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Traci moc Uchwała Rady Miejskiej w Sianowie Nr XXII/179/2012 z dnia 28 maja 2012 r. w sprawie uchwalenia „Regulaminu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy i Miasta Sianów”. (Dz. Urz. Woj. Zachodniopomorskiego z 2012 r., poz. 1585)

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

Przewodniczący Rady Miejskiej w Sianowie

**Janusz Machała**

Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr LVIII/391/2018  
Rady Miejskiej w Sianowie z dnia 24 września 2018 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Sianów**

### **Rozdział 1 Postanowienia ogólne.**

#### **§ 1.**

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy i Miasta Sianów.

#### **§ 2.**

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:
  - 1) Ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( t.j. Dz. U. z 2018, poz. 1152);
  - 2) Gminie – Gmina i Miasto Sianów.
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

### **Rozdział 2**

#### **Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.**

#### **§ 3.**

W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

1. dostarczać Odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy o treści ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i niniejszym regulaminie;
2. dostarczać Odbiorcy wodę o parametrach spełniających wymagania jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny i w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
3. dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych będących w jego posiadaniu/eksploatacji, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;
4. dokonywać na własny koszt napraw przyłączy będących w jego posiadaniu/eksploatacji, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;
5. informować Odbiorcę usług o uszkodzeniu przyłącza wodociągowego będącego w posiadaniu Odbiorcy oraz o przerwaniu dostawy wody, jeżeli powstała awaria może spowodować straty lub stworzyć zagrożenie dla środowiska;
6. zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
7. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

#### **§ 4.**

W zakresie odbioru ścieków Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1. przyjmować do oczyszczalni ścieków ścieki od Odbiorcy usług na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy o treści ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i niniejszym regulaminie w ilości co najmniej 0,3 metra sześciennego dobowo,
2. zapewnić ciągły odbiór ścieków od Odbiorców oraz prowadzić kontrolę jakości i ilości odprowadzanych ścieków oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa i obowiązującą umową o zbiorowym odprowadzaniu ścieków;

3. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
4. dokonywać na własny koszt napraw urządzeń kanalizacyjnych będących w jego eksploatacji, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;
5. dokonywać na własny koszt napraw przyłączy będących w jego eksploatacji, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy usług;
6. informować Odbiorcę usług o uszkodzeniu przyłącza kanalizacyjnego będącego w posiadaniu Odbiorcy oraz o przerwach w odprowadzaniu ścieków, jeżeli awaria może stworzyć zagrożenie dla zdrowia i życia ludzi lub środowiska.

### **Rozdział 3**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.**

##### **§ 5.**

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.
2. Postanowienia umowy, o której mowa w pkt.1 nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
3. W terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy przez przyszłego Odbiorcę usług, Przedsiębiorstwo sporządza i przekłada przyszłemu Odbiorcy usług umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. W sprawach skomplikowanych termin przedłożenia umowy może ulec wydłużeniu do 30 dni.
4. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

##### **§ 6.**

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

1. imię i nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (dla wnioskodawców prowadzących działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
2. wskazanie nieruchomości, dla której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
3. oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do komunalnej sieci wodociągowej, czy też posiada własne ujęcie wody lub zachodzą oba przypadki;
4. oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do komunalnej sieci kanalizacyjnej, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
5. oświadczenie wnioskodawcy w jakiej ilości i na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę;
6. oświadczenie wnioskodawcy o rodzaju odprowadzanych ścieków (bytowe, komunalne, przemysłowe).

##### **§ 7.**

1. Wniosek złożony przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez Gminę z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 6 regulaminu, a ponadto określać osoby korzystające z lokali wraz z określeniem rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu;
2. Oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń za zużytą wodę i odprowadzone ścieki, o których mowa w art. 6 ust. 6 Ustawy,

## **Rozdział 4**

### **Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach.**

#### **§ 8.**

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług na zasadach i według cen, i stawek określonych w taryfie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, obowiązujących na terenie Gminy i Miasta Sianów.
2. Okresy rozliczeniowe określa umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
3. Należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.
4. Zmiana taryfy w trakcie obowiązywania umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków nie powoduje konieczności zmiany umowy. W tym przypadku Przedsiębiorstwo obciąża Odbiorcę usług według nowych cen i stawek opłat od dnia wejścia w życie taryfy.
5. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości mierzy się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, określonych w rozporządzeniu wydanym zgodnie z art. 27 ust. Ustawy.
6. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości pobranej wody lub ilości pobranej wody pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej. W takich przypadkach, w rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość wody bezpowrotnie zużytej uwzględnia się wyłącznie, gdy wielkość zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług, a jego stan zostanie przekazany Przedsiębiorstwu w terminie wskazanym w umowie.

#### **§ 9.**

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo jest wystawienie faktury VAT.
2. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wodomierzy, z uwzględnieniem sposobu rozliczeń różnicy wynikającej pomiędzy odczytem na wodomierzu głównym a sumą odczytów z wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączania do sieci.**

#### **§ 10.**

1. Przedsiębiorstwo obowiązane jest wydać warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej nieruchomości, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz przepustowością istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacji.
2. Przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby usług ubiegającej się o przyłączenie.
3. Osoba, o której mowa w ust. 2 składa w Przedsiębiorstwie wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci. Wzór wniosku określa Przedsiębiorstwo.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3 powinien zawierać następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, adres do korespondencji, adres e-mail, telefon kontaktowy;
  - 2) adres, nr działki i obręb ewidencyjny nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci;
  - 3) rodzaj przyłączenia do komunalnej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
  - 4) rodzaj obiektu, który ma być przyłączony do sieci (np. zabudowa mieszkaniowa-jednorodzinna, wielorodzinna, obiekt handlowy/usługowy, przemysłowy itp.);
  - 5) planowaną ilość poboru wody, jej przeznaczenie,
  - 6) planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju,
  - 7) przewidywany termin rozpoczęcia poboru wody lub/i wprowadzania ścieków,

- 8) datę i podpis wnioskodawcy.
5. Do wniosku, o którym mowa w ust. 3 osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci winna załączyć:
- 1) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu z zaznaczonym dojazdem do nieruchomości, o ile ta nie przylega bezpośrednio do drogi.
  - 2) oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane lub dokument określający stan prawny nieruchomości, której dotyczy wniosek;
  - 3) inne dokumenty (wg potrzeby np. pełnomocnictwo).

#### **§ 11.**

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.
2. W przypadku braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.
3. Warunki przyłączenia do sieci określają w szczególności:
  - 1) miejsce i sposób przyłączenia się do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej z przyłączem Odbiorcy usług,
  - 2) proponowane średnice rur, z których mają być wykonane przyłącza,
  - 3) wymagania dotyczące miejsca i sposób zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego,
  - 4) wymagania dotyczące jakości wprowadzanych ścieków,
  - 5) zakres dokumentacji technicznej, którą należy opracować przed wykonaniem przyłączenia do sieci;
  - 6) inne informacje niezbędne do opracowania dokumentacji technicznej,
4. Wszystkie formalności związane z projektowaniem i budową przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego leżą w gestii osoby ubiegającej się o przyłączenia do sieci.

### **Rozdział 6**

#### **Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych.**

#### **§ 12.**

1. Gmina zapewnia budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych ustalonych w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy oraz w miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego.
2. Przedsiębiorstwo ustala warunki ogólne i techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych:
  - 1) przyłącza wodociągowe i/lub kanalizacyjne należy wykonać zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłącza wodociągowego i/ lub kanalizacyjnego;
  - 2) w miejscu włączenia się do sieci wodociągowej należy wmontować zawór odcinający – zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażać w skrzynkę;
  - 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą, bezkolizyjną trasą na głębokościach zalecanych w odrębnych przepisach i normach;
  - 4) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie,
  - 5) do budowy przyłączy wodociągowych stosować materiały posiadające dopuszczenia do stosowania w budownictwie, atest PZH dopuszczający do kontaktu z wodą pitną oraz system zarządzania jakością, określone osobnymi przepisami,

- 6) lokalizację armatury należy trwale oznakować w terenie w widocznym miejscu wzorując się na odpowiednich normach,

## **Rozdział 7**

### **Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.**

#### **§ 13.**

1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z Przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunki i sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo kontroli robót.
2. Przedsiębiorstwo wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 niezwłocznie po złożeniu kompletnej dokumentacji technicznej.
3. Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.
4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz z projektem przyłącza.
5. Odbiór częściowy i/lub końcowy dokonywany jest na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłącze.
6. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub/i sieci kanalizacji sanitarnej, w terminie 7 dni przed rozpoczęciem prac związanych z wykonaniem przyłącza wodociągowego lub/i przyłącza kanalizacyjnego składa pisemny wniosek dotyczący ich rozpoczęcia.
7. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru przyłącza.
8. Odbiór końcowy przyłącza wodociągowego lub/i przyłącza kanalizacyjnego następuje po:
  - 1) odbiorze wykonanego przyłącza wodociągowego lub/i kanalizacyjnego w stanie odkrytym,
  - 2) stwierdzeniu zgodności realizacji przyłącza wodociągowego lub/i kanalizacyjnego z wydanymi warunkami technicznymi. W przypadku braku zgodności Przedsiębiorstwo stwierdza tę okoliczność w formie protokołu, wskazując zakres koniecznych zmian.
9. Protokół odbioru technicznego przyłącza zawiera:
  - 1) datę odbioru;
  - 2) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
  - 3) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
  - 4) określenie własności poszczególnych elementów przyłącza;
10. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważniają Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
11. Odbiorowi technicznemu podlegają: roboty liniowe (rurociągi), węzeł włączeniowy, podejście pod wodomierz, studnia wodomierzowa dla przyłącza wodociągowego, urządzenia pomiarowe, studzienka rewizyjna dla przyłącza kanalizacyjnego oraz wszystkie inne urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne wymagane przepisami branżowymi i warunkami technicznymi wykonane w ramach budowy przyłącza wodociągowego lub/i przyłącza kanalizacyjnego. 10. Przedsiębiorstwo rozpoczyna dostawę wody i umożliwia odprowadzanie ścieków z chwili przedłożenia protokołu odbioru wykonanego przyłącza i zawarcia umowy na dostawę wody i odbiór ścieków.

## **Rozdział 8**

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości dostaw usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnych ścieków.**

#### **§ 14.**

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do ciągłej i niezawodnej realizacji dostaw wody pod odpowiednim ciśnieniem, a także odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awariach urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Przedsiębiorstwo zawiadamia Odbiorców usług o przewidywanych terminach i czasie planowanych przerw w realizacji zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków co najmniej z dwudniowym wyprzedzeniem, w n/w sposób:
  - 1) zwyczajowo przyjęty na terenie działania Przedsiębiorstwa.
  - 2) indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych lub ustnych.
  - 3) za pomocą innego środka komunikacji.
4. Przyczyną zakłóceń, o których mowa w ust. 3 może być w szczególności:
  - 1) brak wody na ujęciu.
  - 2) zanieczyszczenie wody na ujęciu w sposób niebezpieczny dla zdrowia.
  - 3) konieczność przeprowadzenia niezbędnych napraw oraz robót eksploatacyjnych urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych.
5. Przedsiębiorstwo ma również 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.
6. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 5 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi Przedsiębiorstwo zawarła umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.
7. Przedsiębiorstwo uruchamia zastępczy punkt poboru wody gdy przerwa w dostarczaniu wody przekracza 12 godzin o czym niezwłocznie powiadamia Odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty w Przedsiębiorstwie.
8. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenia 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.

## **Rozdział 9**

### **Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.**

#### **§ 15.**

1. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
  - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
  - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców;
  - 3) występujących zakłóceń i awarii w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków oraz o planowanym terminie ich usunięcia,
  - 4) planowanych przerw w świadczeniu usług.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do:
  - 1) przyjmowania przez całą dobę telefonicznych zgłoszeń i reklamacji od Odbiorców usług oraz rejestracji ich w systemie Przedsiębiorstwa.
  - 2) przyjmowania reklamacji, które powinny być zgłaszane przez Odbiorców usług w terminie 30 dni od dnia powstania stanu faktycznego, którego dotyczy reklamacja lub 30 dni od daty wystawienia faktury.
  - 3) rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Odbiorcy usług i niezwłocznego udzielenia odpowiedzi, nie później niż 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

- 4) niezwłocznego usuwania zakłóceń i awarii w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków spowodowanych awarią sieci lub przyłączy będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa.
4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na żądanie Odbiorców usług informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w terminie:
  - 1) 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
  - 2) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
  - 3) 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
5. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

#### **§ 16.**

W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione do wglądu wszystkim zainteresowanym:

1. aktualnie obowiązujące na terenie Gminy i Miasta Sianów taryfy cen i opłat,
2. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Sianów;
3. aktualne wyniki badania wody i ścieków.

### **Rozdział 10**

#### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.**

#### **§ 17.**

1. Woda do celów przeciwpożarowych dostępna jest z urządzeń wodociągowych eksploatowanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu/eksploatacji Przedsiębiorstwa są Jednostki Straży Pożarnej.
3. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie pisemnej umowy zawartej pomiędzy Gminą Sianów, Jednostką Straży Pożarnej i Przedsiębiorstwem.

#### **§ 18.**

1. Ilość pobranej wody na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru ustalana jest na podstawie pisemnych informacji składanych przez Jednostkę Straży Pożarnej w okresach 3 miesięcznych.
2. Należność za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina.
3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Gminie informację o ilości wody pobranej.

### **Rozdział XI**

#### **Postanowienia końcowe.**

#### **§ 19.**

1. Niniejszy regulamin wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia ogłoszenia.
2. Z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie niniejszego regulaminu traci moc obecny regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków wprowadzony uchwałą Rady Miejskiej w Sianowie nr XXII/179/2012 z dnia 28 maja 2012 r.