

Projekt Nr

z dnia

Zatwierdzony przez Wójta Gminy.....

**UCHWAŁA NR
RADY GMINY SIENNO**

z dnia 2018 r.

w sprawie projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sienno”

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152), uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sienno” zwany dalej projektem, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Projekt przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Zawiadamia się Zakład Usług Komunalnych w Siennie o przekazaniu projektu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

§ 4. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem powzięcia.

Przewodniczący Rady Gminy Sienno:
R. Markiewicz

PROJEKT

**Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Sienno**

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Sienno, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Sienno oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.

2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz.1152)).

3. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje samorządowy zakład budżetowy pod nazwą Zakład Usług Komunalnych w Siennie stanowiący przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

4. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) Ustawie - rozumie się przez to Ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 07 czerwca 2001r.;
- 2) Umowie - rozumie się przez to umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 3) Odbiorca usług – każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych na podstawie pisemnej umowy zawartej z przedsiębiorstwem;
- 4) Dostawca – należy przez to rozumieć Zakład Usług Komunalnych w Siennie;
- 5) Przedsiębiorstwo - należy przez to rozumieć samorządowy zakład budżetowy pod nazwą Zakład Usług Komunalnych w Siennie utworzony uchwałą Nr IV/24/95 Rady Gminy Sienno z dnia 7 lipca 1995 roku w sprawie utworzenia Zakładu Usług Komunalnych w Siennie zmienionej uchwałą Nr IV/11/2010 Rady Gminy Sienno z dnia 14 grudnia 2010 roku;
- 6) Warunki techniczne - rozumie się przez to określane pisemnie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki techniczne na budowę sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz na podłączenie nieruchomości do tych sieci, stanowiące podstawę do opracowania dokumentacji technicznej;
- 7) Wodomierzu dodatkowym - rozumie się przez to przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w celu opomiarowania ilości wody zużytej bezpowrotnie lub mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług.

Rozdział 2.

**Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody
i odprowadzania ścieków**

§ 3. Przedsiębiorstwo wykonując zadania zgodnie z przepisami ustawy ma obowiązek zapewnić:

1. dostarczyć z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
2. spełnienie warunków wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru;
3. ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej lub do sieci kanalizacyjnej;

4. zapewnienia odpowiedniego ciśnienia w sieci wodociągowej, zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;

- zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,15MPa (1,5 bara) i nie większym niż 0,6MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;

5. zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami;

6. zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;

7. zainstalowania na własny koszt i utrzymania u Odbiorcy wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym;

8. powiadamiania Odbiorcy o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;

9. zapewnić zastępcze punkty poboru wody i poinformować Odbiorców o ich lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo:

1) odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy;

2) dokonywać kontroli przyłączy wodociągowego od sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie;

3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków;

4) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy usług w celu przeprowadzania kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania odczytów wskazań, przeprowadzania badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Dostawcy;

5) pracownicy przedsiębiorstwa mogą wykonywać w/w czynności na podstawie pisemnego upoważnienia, które okazują na żądanie Odbiorcy usług. Odbiorca usług ma prawo:

1. do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz w Umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;

2. zgłaszania przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;

3. uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez przedsiębiorstwo.

§ 6. Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający jego działalności, a w szczególności do:

1. zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;

2. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami;

3. na własny koszt konserwować i utrzymywać w należytym stanie technicznym i sanitarnym posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne. Chronić instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur jak również powiadamienia przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb;

4. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci;

5. nie wrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycieczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym;

6. nie wylewania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej substancji o składzie i stężeniach przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach, substancji palnych i wybuchowych, substancji żrących i toksycznych;

7. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem;

8. poinformowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;

9. wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;

10. odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;

11. niezwłocznego powiadomienia Dostawcę o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;

12. dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki;

13. zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej, tak aby nie wprowadzać ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych oraz zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej tak, aby nie wprowadzać wód opadowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych;

14. w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych - wbudowania urządzenia podczyszczającego ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń, a następnie prawidłowego jego eksploataowania i konserwowania;

15. lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzeń drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych, w pasie o szerokości 1,5 m z każdej strony.

§ 7. Odbiorcy usług zabrania się:

1. pobieranie wody przed wodomierzem głównym;

2. samowolnej zmiany lokalizacji wodomierza głównego;

3. naruszania plomb na wodomierzu głównym oraz na zaworach przy wodomierzu;

4. czerpania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8. Postanowienia umów zawieranych przez Dostawcę z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 9. 1. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, a także po okazaniu tytułu prawnego do nieruchomości.

2. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego Regulaminu.

3. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego na warunkach określonych w Ustawie.

4. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością, stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona pełnomocnikiem za zgodnym pisemnym oświadczeniem pozostałych współwłaścicieli.

5. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnika dopuszcza się zawarcie umowy z jednym ze współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z jego pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczaniu usług pomiędzy współwłaścicielami.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 10. 1. Rozliczanie przedsiębiorstwa z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywają się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach.

2. Długość okresu obrachunkowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden rok.

3. Zmiana lub utrata mocy obowiązującej dotychczasowych taryf nie wymaga zmiany Umowy.

§ 11. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez dostawcę jest faktura, a dla jednostek scentralizowanych nota.

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

3. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci, Dostawca zawiera umowę z nowym Odbiorcą z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usługi.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej

§ 12. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:

- nazwisko i imię (lub nazwę) wnioskodawcy,
- adres do korespondencji,
- określenie adresu nieruchomości, która ma być podłączona,
- charakterystyka techniczna obiektu, do którego będzie doprowadzona woda, a w szczególności: rodzaj budynku, powierzchnię budynku, wyposażenie sanitarne, określenie ilości osób stale korzystających z wody, określenie ilości przewidywanego poboru wody oraz jej przeznaczenie, planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody.

3. Warunki przyłączenia określają:

- miejsce i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego,
- procedurę przyłączenia do sieci,
- termin ważności warunków,
- konieczność wykonania projektu budowlanego (o ile zaistnieje taka potrzeba) i uzgodnienia ze wszystkimi gestorami sieci.

4. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej poza wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, składa oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

5. Przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy, o którym mowa w ust. 1, warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej lub wodociągowej w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem wnioskodawcy.

6. Warunki techniczne tracą ważność z upływem dwóch lat od dnia wydania. Ważność wymagań technicznych może być przedłużona na okres wskazany przez przedsiębiorstwo, nie dłuższy niż o 1 rok.

7. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków. W takim przypadku przedsiębiorstwo pisemnie informuje wnioskodawcę o przyczynach odmowy, nie później niż w terminie 7 dni od stwierdzenia istnienia podstawy odmowy.

8. W przypadku gdy wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych nie przewiduje w danym miejscu budowy sieci, osoba zainteresowana przyłączeniem do sieci może ją wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody przedsiębiorstwa i określeniu przez niego warunków technicznych.

9. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych winny być określone w sposób wyczerpujący.

Rozdział 6.

Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza

§ 13. 1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:

- 1) uzgodnienie projektu budowlano-wykonawczego z przedsiębiorstwem,
- 2) zgłoszenie przedsiębiorstwu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem.

2. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi.

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

4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny w zakresie wskazanym w warunkach technicznych.

5. Podstawą do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz do zawarcia Umowy z Przedsiębiorstwem stanowi protokół przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.

6. Włączenie przyłącza do gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony, posiadający uprawnienia na koszt Odbiorcy usług.

7. Wynagrodzenie przedsiębiorstwa za uzgodnienie dokumentacji, odbiór częściowy oraz końcowy wraz z ewentualnymi kosztami przejazdu winno odpowiadać rzeczywiście poniesionym przez przedsiębiorstwo kosztom.

Rozdział 7.

Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

§ 14. 1. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w Urzędzie Gminy Sienno, który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:

- 1) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
- 2) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego, natomiast w przedsiębiorstwie udostępnia się niniejszy Regulamin.

2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 15. 1. Dostawca może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odprowadzania ścieków z przyczyn:

- 1) braku wody w ujęciu;
- 2) zanieczyszczenia dostarczanej wody w stopniu niebezpiecznym dla zdrowia;
- 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;

- 4) konieczności przeprowadzania niezbędnych napraw, konserwacji, remontów, dezynfekcji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) uszkodzenia instalacji i przyłączy Odbiorcy usług grożącego niebezpieczeństwem lub powodującego nieuzasadnione straty wody;
- 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 7) wystąpienia siły wyższej w tym klęsk żywiołowych.

2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców poprzez komunikaty na stronie internetowej Gminy Sienno, tablice informacyjne, telefonicznie lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na 4 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem.

3. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 godzin przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz podać ich lokalizację.

4. Wstrzymanie dostaw wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności, gdy:

- 1) z powodu awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 2) wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.

5. O wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w ust. 4, przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od wstrzymania dostawy wody i odprowadzania ścieków, a szczególnie w uzasadnionych przypadkach nie później niż w ciągu 48 godzin.

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków,
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub/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. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania pisma, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia pisma.

Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem.

3. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- 1) dane Odbiorcy usług, numer umowy;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczeń.

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić Odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.

2. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:

- 1) przywołanie podstawy prawnej;
- 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
- 3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
- 4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
- 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

3. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

§ 19. W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

1. aktualna obowiązująca na terenie Gminy Sienno taryfa cen i stawek opłat,
 2. tekst Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 3. wyniki ostatnio przeprowadzanych analiz wody,
 4. tekst jednolity Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków .
- Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępniania dokumentów, o których mowa w pkt. od 1-4 poza swoją siedzibę.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 20. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Dostawcę, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w ustalonych okresach.

3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.

4. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina Sienno.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 21. W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.