

**UCHWAŁA NR V/29/2019  
RADY MIEJSKIEJ W ULANOWIE**

z dnia 7 lutego 2019 r.

**w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Ulanów**

Na podstawie art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. (Dz. U. z 2018r. poz. 994 ze zm.) oraz art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017r. poz. 2180) Rada Miejska w Ulanowie postanawia, co następuje:

**§ 1.** Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy i Miasta Ulanów przedstawiony przez Zakład Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Ulanowie.

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

Przewodniczący Rady  
Miejskiej w Ulanowie

**mgr Waław Piędel**

Załącznik do uchwały Nr V/29/2019  
Rady Miejskiej w Ulanowie  
z dnia 7 lutego 2019 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW obowiązujący w Zakładzie Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Ulanowie**

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

§ 1. 1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo – kanalizacyjnych działających na terenie Gminy i Miasta Ulanów oraz odbiorców usług korzystających na terenie Gminy i Miasta Ulanów z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017r. poz. 328 ze zm.).

3. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

### **Rozdział 2. Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.**

§ 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obowiązane jest do zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

1. zapewnić ciągłość dostaw wody przez 24 godziny na dobę,
2. w przypadku dostarczania wody z sieci zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym,
3. zapewnić dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach określonych Rozporządzeniem Ministra Zdrowia wydanym na podstawie art. 13 ustawy. W szczególności, woda jest bezpieczna dla zdrowia ludzkiego, jeżeli jest wolna od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie ma agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia podstawowe wymagania mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do rozporządzenia oraz podstawowe wymagania chemiczne określone w części B załącznika B nr 1 do rozporządzenia.
4. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny,
5. zapewnić prawidłową konserwację i eksploatację urządzeń oraz sieci wodociągowej wraz z hydrantami i sieci kanalizacyjnej.

6. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

§ 3. W zakresie odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

1. przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od Odbiorcy usług, w ilości, co najmniej 0,3 m<sup>3</sup> na dobę,
2. zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości, zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
3. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
4. oczyścić przyjęte ścieki na oczyszczalni ścieków.

§ 4. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę usług o jego lokalizacji.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

2. Włączenie przyłącza do sieci głównej (wcinka do sieci) jest miejscem rozdziału sieci i przyłącza.

### **Rozdział 3.**

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

§ 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między Przedsiębiorstwem, a Odbiorcą usług.

2. Umowę w imieniu Przedsiębiorstwa zawierają osoby upoważnione do jego reprezentowania lub osoby upoważnione do zawarcia umowy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do ich reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.

4. Umowa, o której mowa w art.6 ust. 1 powinna zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 Ustawy.

§ 7. Treść umowy w szczególności nie może ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018r. poz. 1152 ze zm.) z przepisów wykonawczych oraz postanowień Regulaminu.

### **Rozdział 4.**

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

§ 8. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 9. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.

2. W przypadku braku wodomierza, ilość zużytej wody ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych zgodnie z Ustawą.

3. W przypadku zawarcia umów z użytkownikami w budynkach wielo lokalowych ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wodomierzy, z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem na wodomierzu głównym, a sumą odczytu z wodomierzy w lokalach.

4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego 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.

§ 10. 1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt dostarczającego ścieki w miejscu wskazanym przez Przedsiębiorstwo, które określa zasady montażu i eksploatacji dodatkowego wodomierza.

4. Jeżeli odprowadzającym ścieki jest zakład produkcyjny, nieposiadający urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się w umowie między Przedsiębiorstwem a dostawcą ścieków z uwzględnieniem udokumentowanej ilości bezpowrotnie zużytej wody do celów produkcyjnych i technologicznych.

5. Jeżeli Odbiorca usług odprowadza do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa wody opadowe, roztopowe lub infiltracyjne (podłączenia drenarskie lub napływy do kanalizacji przez nieszczelności powstałe w sieci wewnętrznej Odbiorcy usług), Przedsiębiorstwo ma prawo pobierać opłatę zgodnie z obowiązującą taryfą.

§ 11. 1. Strony określają w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczenia opłaty.

2. Okres obrachunkowy nie musi być równy z częstotliwością odczytów wskazań wodomierzy.

3. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności,
4. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności Odbiorcy usług a na żądanie Odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.

## **Rozdział 5.**

### **Techniczne warunki przyłączenia do sieci.**

**§ 12.** 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wniosek, o którym mowa w § 12 ust. 1, powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopia) potwierdzającym jej prawidłowość; a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania i adres do korespondencji,
- 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona,
- 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych - wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków.

3. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.

4. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci Przedsiębiorstwo, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie, wydając informacje techniczną.

5. Warunki przyłączenia do sieci są ważne 24 miesiące od dnia ich wydania. Warunki przyłączenia powinny w szczególności określać:

- 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
- 2) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

**§ 13.** 1. Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.

2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z projektem przyłącza.

3. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu tzn. robót zanikających następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru.

4. Odbiory częściowe oraz końcowe przyłączy są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

5. Wynik odbioru jest potwierdzany przez strony wpisem w protokole odbioru.

6. Odbiór końcowy następuje na wniosek inwestora (wykonawcy).

7. Zakończenie inwestycji następuje po podpisaniu 2 sztuk protokołów odbioru - jeden dla inwestora, jeden dla Przedsiębiorstwa.

**§ 14.** Przedsiębiorstwo rozpoczyna dostawę wody lub odprowadzanie ścieków nie później niż w ciągu 7 dni od dnia podpisania umowy lub w terminie uzgodnionym z Odbiorcą usług.

**§ 15.** 1. Odbiorca usług odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych oraz instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.

2. Umowa o dostarczenie wody lub odprowadzenie ścieków może ustanowić odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za zapewnienie niezawodnego działania przyłączy jeżeli ich własność została przeniesiona na Przedsiębiorstwo.

3. Wodomierze poza wodomierzem głównym są częścią instalacji wewnętrznej, ich montaż, utrzymanie i legalizacja obciąża Odbiorcę usług.

## **Rozdział 6.**

### **Obowiązki Odbiorców usług.**

§ 16. Odbiorca usług obowiązany jest do:

- 1) korzystania z instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej w sposób wykluczający możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu urządzeń,
- 2) udostępnienia wodomierza głównego w celu jego legalizacji, wymiany, naprawy lub innych koniecznych prac,
- 3) udostępnienia Przedsiębiorstwu wodomierzy i urządzeń pomiarowych w celu dokonania odczytów ich wskazań,
- 4) niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awarii przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego,
- 5) terminowego regulowania należności wynikających z dostawy wody i odprowadzania ścieków,
- 6) niezwłocznego, pisemnego zawiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich zmianach formalno-prawnych oraz technicznych mających wpływ na funkcjonowanie instalacji, przyłączy i sieci wodno-kanalizacyjnej.

§ 17. 1. Na wprowadzanie ścieków przemysłowych do gminnej sieci kanalizacyjnej należy zawrzeć umowę z Przedsiębiorstwem, w której zostaną określone parametry odprowadzanych ścieków.

2. Odbiorca usług odprowadzający ścieki przemysłowe podpisując umowę na odprowadzanie ścieków przemysłowych z Przedsiębiorstwem ma obowiązek wyznaczyć pracowników upoważnionych do działań kontrolnych, w tym do obecności przy pobieraniu próbek oraz podpisywania protokołów kontroli.

3. Odbiorca usług odprowadzający ścieki przemysłowe ma obowiązek instalowania na własny koszt urządzeń podczyszczających ścieki i/lub studni kontrolno-pomiarowych o parametrach i w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem. Odbiorca usług udostępnia Przedsiębiorstwu niezbędne dane o rodzaju i wielkości produkcji i stosowanych procesach technologicznych oraz o gospodarce ściekowej w zakładzie, w celu określenia ilości i czasowego rozkładu dopływu ścieków przemysłowych oraz rodzaju ich zanieczyszczenia.

§ 18. 1. Odbiorca usług odprowadzający ścieki przemysłowe eksploatując własną sieć urządzenia podczyszczające, jest obowiązany postępować w sposób zapewniający ochronę środowiska.

2. Ścieki przemysłowe nie mogą być rozcieńczane wodą w celu uzyskania dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń określonych w rozporządzeniu Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U, Nr 136, poz. 964 ze zm.)

3. Ścieki przemysłowe niepodatne na mechaniczno-biologiczne procesy oczyszczania bezwarunkowo nie mogą być wprowadzane do urządzeń kanalizacyjnych.

## **Rozdział 7.**

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

§ 19. 1. Dostęp do usług wodociągowych i kanalizacyjnych w przyszłości wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo nie może odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli posiada zdolności produkcyjne ujęć, stacji uzdatniania wody i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawcze istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.

## **Rozdział 8.**

### **Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza.**

§ 20. 1. Przed zawarciem umowy Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza.

3. Jeżeli „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego Odbiorcę usług ze środków własnych urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza musi być wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

4. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowy są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

5. Odbiór częściowy jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

6. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny.

**§ 21.1.** Po zgłoszeniu gotowości do odbioru końcowego przez przedstawiciela Odbiorcy usług, Przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin nie dłuższy niż 7 dni po dacie zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 22 ust. 2, są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

**§ 22. 1.** Zgłoszenie odbioru końcowego przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
- 2) termin odbioru proponowany przez wykonawcę,
- 3) inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatowanej.

2. Protokół odbioru końcowego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 2) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
- 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza.

## **Rozdział 9.**

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

**§ 23. 1.** Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym oraz na stronie internetowej.

2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek poinformować Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty oraz na stronie internetowej, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielo lokalowych, Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje o zdarzeniach wskazanych w § 23 ust. 2 właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi Przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

5. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców usług.

**§ 24. 1.** Dopuszcza się wstrzymanie zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia,
- 2) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci,
- 3) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług,
- 4) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki.

2. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w § 24 ust. 1, Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty oraz na stronie internetowej.

3. W przypadku działania siły wyższej wstrzymanie lub ograniczenie dopływu wody i odprowadzania ścieków może nastąpić także w drodze decyzji właściwego organu.

**§ 25.** Wznowienie przez Przedsiębiorstwo świadczenia usług poprzez otwarcie przyłącza wodociągowego bądź kanalizacyjnego, następuje po usunięciu przez Odbiorcę usług nieprawidłowości, które spowodowały zamknięcie przyłącza, uiszczeniu należnych opłat i w przypadku jej wcześniejszego rozwiązania - zawarciu nowej umowy z Przedsiębiorstwem.

**§ 26.** W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

## **Rozdział 10.**

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

**§ 27.** 1. Odbiorca usług ma prawo składać do Przedsiębiorstwa reklamacje dotyczące świadczonych usług.

2. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, pocztą elektroniczną, faksem lub osobiście w godzinach pracy Przedsiębiorstwa.

3. Reklamacja powinna zawierać: dane Odbiorcy usług, opis i uzasadnienie reklamacji, podpis Odbiorcy usług.

4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie nie później niż w terminie do 21 dni od daty jej otrzymania. W razie konieczności spowodowanej wykonaniem ekspertyz, prowadzeniem postępowania wyjaśniającego itp. termin ten może ulec przedłużeniu do 60 dni.

5. O sposobie załatwienia reklamacji, Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawiadomić zainteresowanego pisemnie.

6. Próbkę wody do badania Przedsiębiorstwo pobiera w obecności zgłaszającego reklamację.

**§ 28.** W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Ulanów Taryfy,
- 2) tekst ujednolicony „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązujący na terenie Gminy Ulanów,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust 7 Ustawy.

**§ 29.** Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania informacji związanych z prowadzeniem zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Ulanów wraz z powiadomieniem Burmistrza Gminy i Miasta Ulanów.

## **Rozdział 11.**

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

**§ 30.** 1. Woda do celów przeciwpożarowych może być udostępniana z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są w szczególności jednostki straży pożarnej.

3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki straży pożarnej, do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, po każdorazowym pobraniu wody z sieci.

4. Rozliczenia pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a gminą Ulanów za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe dokonywane są, co kwartał, na podstawie informacji wskazanych w ust. 3 przy czym do dokumentów rozliczeniowych należy dołączyć przedmiotową informację.