



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO

Wrocław, dnia 3 stycznia 2019 r.

Poz. 55

UCHWAŁA NR III/11/2018 RADY MIEJSKIEJ W ŻAROWIE

z dnia 19 grudnia 2018 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Żarów

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.), po zaopiniowaniu Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu, Rada Miejska w Żarowie uchwala, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Żarów, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Żarów.

§ 3. Traci moc uchwała nr XLVII/286/2006 Rady Miejskiej w Żarowie z dnia 31 stycznia 2006 r. w sprawie: regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie gminy Żarów.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Dolnośląskiego.

Przewodniczący Rady Miejskiej w Żarowie:
R. Konieczny

Załącznik do uchwały nr III/11/2018 Rady
Miejskiej w Żarowie z dnia 19 grudnia 2018 r.

Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Żarów

ROZDZIAŁ I ***Przepisy ogólne***

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Żarów.

§ 2

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 z późn. zm.).
2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

ROZDZIAŁ II

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

1. dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
2. dostarczyć wodę odbiorcy usług, o jakości spełniającej wymagania określone przepisami prawa przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
3. w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
4. w przypadku braku opomiarowania przyłącza wodociągowego zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonym w najbliższym zlokalizowanym hydrancie,
5. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 4

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

1. przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
2. zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,

3. odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

ROZDZIAŁ III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i/lub odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.
2. W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 6 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

§ 6

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

1. imię, nazwisko (lub nazwę), numer REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
2. oświadczenie odnośnie tytułu prawnego do nieruchomości,
3. wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
4. oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
5. oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
6. oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
7. oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy.

§ 7

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

1. imię, nazwisko (lub nazwę), numer REGON, numer NIP (jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
2. wskazanie lokalu, innego niż mieszkalny, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
3. oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie,
4. schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego,
5. oświadczenie wnioskodawcy, że wodomierze zasilające lokale lub zawory odcinające dostawę wody są usytuowane poza lokalami mieszkalnymi, co umożliwi nieograniczony dostęp do urządzeń zarządcy i pracowników przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

ROZDZIAŁ IV**Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach****§ 8**

1. Podstawą rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków jest ilość dostarczanej wody lub odprowadzonych ścieków oraz ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach.
2. Zatwierdzenie i ogłoszenie taryf następuje w trybie i na zasadach określonych w rozdziale 4 ustawy.
3. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody stanowią: odczyt z wodomierza głównego, a w przypadku jego braku przeciętne normy zużycia.
4. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wodomierzy lokalowych zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych.
5. W okolicznościach wskazanych w ust. 4 ilość dostarczonej wody do budynku wielolokalowego, do rozliczeń z zarządcą lub właścicielem budynku, określa się na podstawie wskazań wodomierza głównego, które pomniejsza się ilość wody dostarczonej do lokali rozliczanych na podstawie odrębnych umów.
6. W przypadku przejściowej niesprawności wodomierza głównego/lokalowego lub w przypadku braku możliwości jego odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie ostatnich 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, 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 niesprawności wodomierza.
7. Podstawę ustalenia ilości odprowadzonych ścieków stanowią: odczyt z urządzenia pomiarowego.
8. W przypadku braku urządzenia pomiarowego przyjmuje się odczyt z wodomierza głównego/lokalowego jako równy ilości wody dostarczonej przez przedsiębiorstwo, a w przypadku jego braku na podstawie przeciętnych normy zużycia lub na podstawie ilości określonych w umowie.
9. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
10. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych taryf, podanych do wiadomości publicznej w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich i miasta, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
11. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i następuje bez wypowiedzenia jej warunków.

§ 9

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, gdzie umowa została zawarta na zasadach określonych w § 7, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.
4. Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości naliczonych opłat nie wstrzymuje obowiązku płatności.

ROZDZIAŁ V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10

1. Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać, w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez pełnomocnika - podstawę umocowania, adres do korespondencji,
 - 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona,
 - 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe i/lub 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 oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.
3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 2 należy załączyć:
 - 1) oświadczenie o prawie do dysponowania przyłączaną nieruchomością,
 - 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
4. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 21 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.
5. Warunki przyłączenia do sieci powinny określać w szczególności:
 - 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
 - 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 3) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
6. Warunki techniczne wydawane są w formie pisemnej osobiście lub przesyłane na adres wskazany we wniosku o wydanie warunków technicznych.
7. Warunki przyłączenia do sieci są aktualne w odniesieniu do stanu prawnego nieruchomości istniejącego w dacie określenia warunków i istniejących w tej dacie technicznych możliwości ich określenia.

ROZDZIAŁ VI

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwość odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność przepompowni, oczyszczalni).
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonej w ust. 1. Informacja o braku możliwości „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej

i/lub sieci kanalizacyjnej” przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 14 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku, o którym mowa § 10 ust. 1 Regulaminu. Informacja, o której mowa w zdaniach poprzednich wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia.

3. Każda nieruchomość (budynek) powinna mieć odrębne bezpośrednie opomiarowanie z siecią wodociągową. Dopuszcza się, na wniosek inwestora, jedno wspólne przyłącze wodociągowe - do budynków dwurodzinnych (bliźniaczych), lub dla dwóch sąsiednich budynków (w zabudowie segmentowej) - rozdzielone na zewnątrz budynku, gdzie przed i za trójnikiem rozdzielającym należy zamontować zasuwy do przyłączy domowych umożliwiające zamknięcie wody wyłącznie do danej części budynku. Trasa wspólnego przyłącza nie może być zlokalizowana w linii rozgraniczającej posesję.
4. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o przyjętej do stosowania średnicy DN 40 mm i większe,
 - 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający, zasuwę a obudowę zasuwy wyposażać w skrzynkę uliczną i obrukować,
 - 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,
 - 4) przebieg projektowanego przyłącza wodociągowego wychodzącego z budynku powinien być prostopadły do sieci wodociągowej, w miarę możliwości bez załamań,
 - 5) w przypadku montażu wodomierza dodatkowego, wodomierz musi odpowiadać warunkom wydanym przez przedsiębiorstwo,
 - 6) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o przyjętej do stosowania średnicy DN 160 mm i większe,
 - 7) na terenie przyłączanej nieruchomości w odległości ok. 1 mb od granicy nieruchomości – na przyłączy kanalizacyjnym należy zaprojektować studnię kanalizacyjną o średnicy wewnętrznej minimalnej DN 315 mm, w przypadku zmiany kierunku przyłącza należy zastosować studzienkę rewizyjną o średnicy minimalnej DN 315 mm,
 - 8) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.
5. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:
 - 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą,
 - 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min 1,5%,
 - 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
6. Dostęp do usług następuje poprzez przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

ROZDZIAŁ VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 12

1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroli robót.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1

- w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnej dokumentacji technicznej.
3. Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.
 4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z projektem przyłącza.
 5. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu tzn. robót zanikających następuje w terminie do trzech dni od zgłoszenia gotowości do odbioru.
 6. Odbiór częściowy oraz końcowy przyłączy jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
 7. Wynik odbioru jest potwierdzany przez strony protokołem częściowym.
 8. Odbiór końcowy następuje na pisemny wniosek inwestora (wykonawcy).
 9. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie w umowie o przyłączenie.
 10. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaju odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - 5) podpisy członków komisji.
 11. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

ROZDZIAŁ VIII

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

§ 13

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może, o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2, poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

ROZDZIAŁ IX

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

§ 14

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania na wniosek odbiorców usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

1. prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
2. występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
3. występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 15

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacja powinna być składana w formie pisemnej, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub od dnia jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.
4. W sprawach skomplikowanych termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu, o czym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformować pisemnie odbiorcę usług, w terminie do 30 dni od złożenia reklamacji, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają jej rozpatrzenie w terminie.

§ 16

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

1. taryfy aktualnie obowiązujące na terenie miasta i gminy Żarów,
2. tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie miasta i gminy Żarów,
3. tekst jednolity ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
4. wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
5. aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

ROZDZIAŁ X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 17

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa jest Państwowa Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna.

§ 18

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest

- w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych.
2. W przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla wszystkich odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.
 3. Ilość wody pobranej na cele ppoż. wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej.

§ 19

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż 24 godziny po zakończeniu akcji.

§ 20

1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy stosując ceny ustalone w taryfie.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okres miesięczny na podstawie deklaracji Straży Pożarnej.

ROZDZIAŁ XI

Postanowienia końcowe

§ 21

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.