

# **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY BOBROWNIKI**

## **ROZDZIAŁ I**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bobrowniki (dalej „**Regulamin**”) określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o ustawie, rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. 2017.328 t.j.) – dalej „**Ustawa**”. Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie wskazane w Ustawie.

## **ROZDZIAŁ II**

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

#### **§ 2**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest zobowiązane do:

- 1) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz przyłączy będących własnością przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,07 MPa oraz nie większym niż 0,6 MPa mierzonym na zaworze za wodomierzem głównym, zapewnienia prawidłowej eksploatacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, prowadzenia ich regularnej kontroli, dokonywania niezbędnych napraw i remontów,
- 2) zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody, odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy,
- 3) odprowadzania ścieków, których stan i skład jest zgodny z przepisami art. 9 – 11 Ustawy i wydanymi na jej podstawie przepisami wykonawczymi,
- 4) dostarczania odbiorcy usług wody z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności przepisami Ustawy i postanowieniami niniejszego Regulaminu,
- 5) odbierania od odbiorcy usług ścieków na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności przepisami Ustawy i postanowieniami niniejszego Regulaminu,
- 6) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody,

- 7) zapewnienia należytych warunków odbioru ścieków oraz zapewnienia jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

### **ROZDZIAŁ III**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

##### **§ 3**

1. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zapewnia odpowiednie warunki lokalowe, w tym pomieszczenie służące do udzielania informacji i obsługi, w szczególności umożliwiające zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w ustępie 1 powyżej.
3. Osobie będącej konsumentem, która zawarła umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, przysługuje prawo odstąpienia od tej umowy w terminie czternastu dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta.
4. Zawarcie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w art. 6 ustęp 2 Ustawy.
5. Wniosek o zawarcie umowy, o którym mowa w art. 6 ustęp 2 Ustawy, powinien zawierać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę (firmę),
  - b) adres miejsca zamieszkania lub siedziby,
  - c) adres do korespondencji, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania lub siedziby,
  - d) numer PESEL – dla odbiorcy usług będącym osobą fizyczną,
  - e) NIP, KRS lub inny numer ewidencyjny – dla odbiorcy usług niebędącym osobą fizyczną,
  - f) dane do kontaktu (numer telefonu, adres poczty elektronicznej), jeżeli odbiorca usług wyrazi zgodę na podanie powyższych danych,
  - g) dane pełnomocnika, o których mowa powyżej, jeżeli wnioskodawca ustanowił pełnomocnika w sprawie o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
  - h) adres położenia nieruchomości do której przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma dostarczać wodę lub z której ma odprowadzać ścieki,
  - i) oświadczenie wnioskodawcy o posiadanym tytule prawnym do nieruchomości lub oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
  - j) oświadczenie wnioskodawcy o charakterze (przeznaczeniu) nieruchomości,

- k) oświadczenie wnioskodawcy o spełnieniu warunków zawarcia umowy, o której mowa w art. 6 ustęp 6 Ustawy – w przypadku wniosku składanego przez właściciela lub zarządcę budynku lub budynków wielolokalowych.
6. W terminie dwudziestu jeden dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w ustępie 4 powyżej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest przedstawić projekt stosownej umowy.
  7. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, o którym mowa w art. 6 ustęp 6 Ustawy.
  8. W terminie dwudziestu jeden dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku, o którym mowa w ustępie 7 powyżej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sprawdza spełnianie wszystkich warunków określonych w art. 6 ustęp 6 Ustawy i w razie stwierdzenia ich spełnienia, zobowiązane jest przedstawić projekt umowy z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych oraz projekty umów z osobami korzystającymi z lokali w takim budynku.
  9. Zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, jednakże nie później niż w terminie czternastu dni od dnia przedstawienia przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne projektu stosownej umowy.
  10. Umowy, o których mowa w niniejszym paragrafie, w zależności od okoliczności oraz woli stron, zawierane są na czas określony lub nieokreślony.

## **ROZDZIAŁ IV**

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

#### **§ 4**

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone w oparciu o ogłoszone publicznie ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustalone w taryfie.
2. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia oraz ilości ustalone w umowie, o której mowa w § 3 ustęp 1 Regulaminu.
3. Podstawą obciążenia odbiorcy usług za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczenia wody lub odprowadzania ścieków jest faktura.
4. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług określa zawarta umowa, o której mowa w § 3 ustęp 1 Regulaminu.
5. W przypadku budynku wielolokalowego, 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, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
6. Ceny usług, które nie są zawarte w taryfach za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ustala w cenniku, który jest dostępny w siedzibie przedsiębiorstwa oraz na jego stronie internetowej.
  7. Odczyty wodomierza głównego oraz ewentualnych wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody w celu ustalenia ilości wody bezpowrotnie zużytej odbywać się będzie w okresach rozliczeniowych określonych w umowie, o której mowa w § 3 ustęp 1 Regulaminu.

## **ROZDZIAŁ V**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

#### **§ 5**

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Wniosek, o którym mowa w ustępie 1 powyżej, zawiera:
  - 1) oznaczenie wnioskodawcy,
  - 2) adres do korespondencji,
  - 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
  - 4) określenie przewidywanej ilości pobieranej wody oraz jej przeznaczenie,
  - 5) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
  - 6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
  - 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci, nie później niż w terminie dwudziestu jeden dni od dnia otrzymania prawidłowo sporządzonego i kompletnego wniosku, o którym mowa w ustępie 1 powyżej. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do określenia warunków przyłączenia do sieci okazało się niemożliwe, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określi powyższe warunki w ciągu siedmiu dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

4. Warunki, o których mowa w ustępie 3 powyżej, określają co najmniej:
  - a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
  - b) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
  - c) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
  - d) informacje o rodzaju dokumentów, które powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego,
  - e) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż dwa lata.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne prowadzi rejestr, w którym na bieżąco aktualizuje informacje o udzielonych odmowach przyłączenia nieruchomości do sieci.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

#### **§ 6**

1. Dostęp do usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez Radę Gminy Bobrowniki, a dostęp do usług przedsiębiorstwa wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, w tym ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.
2. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z tym przedsiębiorstwem.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci:
  - a) jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, lub
  - b) jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków w ramach zawartych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
4. W przypadku odmowy przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest

powiadomić o powyższym podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wraz z pisemnym uzasadnieniem. W przypadku, o którym mowa powyżej, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

## **ROZDZIAŁ VII**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo– kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

#### **§ 7**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem.
3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
4. Przed zasypaniem podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 43 ustęp 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego podmiotu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.
5. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa powyżej, są potwierdzane przez strony w odpowiednich pisemnych protokołach, w tym protokołach odbioru częściowego i końcowego.

## **ROZDZIAŁ VIII**

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

#### **§ 8**

1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług i odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:
  - 1) poinformować odbiorców usług o zaistniałych, nieplanowanych przerwach w świadczeniu usług, których szacowany czas trwania przekracza sześć godzin na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin

- przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, a także o sposobie i warunkach korzystania, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
  - 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.
2. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na dwa dni robocze przed planowaną przerwą lub ograniczeniem świadczenia usług.

## § 9

Wyboru formy uruchomienia zastępczego punktu poboru wody dokona przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mając na uwadze możliwości techniczne oraz odległość punktu poboru wody od rejonu, w którym nastąpił brak lub ograniczenie dostawy wody z sieci należącej do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dołoży wszelkich starań, aby możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody była jak najmniej uciążliwa dla odbiorców usług.

## ROZDZIAŁ IX

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

## § 10

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, informowania o obowiązujących przepisach prawa oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach odbiorców usług oraz o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających zawarcie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, aby informacje zawierające:
  - 1) wskazanie osób lub komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,

- 2) dane umożliwiające kontakt, oraz
  - 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,
- były udostępnione w jego siedzibie w miejscu powszechnie dostępnym lub na jego stronie internetowej.

## § 11

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich informacji związanych z przyłączeniem do sieci oraz zawarciem i wykonywaniem umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, a w szczególności w sprawach:
  - a) warunków przyłączenia do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
  - b) prawidłowego sposobu wykonywania postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez odbiorcę usług,
  - c) występujących zakłóceń w dostawie wody lub w odprowadzaniu ścieków,
  - d) awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych,
  - e) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji, o których mowa w ustępie 1 powyżej, w zależności od potrzeb i okoliczności, pisemnie, telefonicznie, drogą faksową, za pośrednictwem elektronicznych środków przekazu, poprzez obwieszczenia w prasie lokalnej albo ogłoszenia umieszczane w terenie lub w inny, zwyczajowo przyjęty sposób.
3. Z zastrzeżeniem ustępu 4 poniżej, informacje są udzielane bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie czternastu dni od dnia doręczenia wniosku o ich udzielenie, o ile charakter informacji pozwala na jej podanie w takim terminie.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń w okresie dłuższym niż w terminie wskazanym w ustępie 3 powyżej, w szczególności w związku z koniecznością wykonania stosownych ekspertyz, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udzieli wymaganych informacji niezwłocznie po dokonaniu tych ustaleń.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:
  - 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
    - a) taryfa,
    - b) niniejszy Regulamin,
    - c) Ustawa wraz z aktami wykonawczymi,
    - d) bieżące informacje o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
  - 2) informacje dotyczące:
    - a) szczegółowych warunków zawierania umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających zawarcie umowy o zaopatrzenie w



wodę lub odprowadzanie ścieków oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie tych umów,

- b) procedury reklamacyjnej,
- c) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z Ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
  - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
  - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,
  - odmowy przyłączenia nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

## § 12

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności ilości oraz jakości usług, parametrów dostarczanej wody oraz wysokości opłat za takie usługi.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane w formie pisemnej, telefonicznie, za pośrednictwem elektronicznych środków przekazu lub osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Reklamacje powinny zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
  - 2) przedmiot reklamacji,
  - 3) przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację,
  - 4) zgłaszane żądanie,
  - 5) informację o danych korespondencyjnych podmiotu zgłaszającego reklamację,
  - 6) podpis osoby zgłaszającej reklamację – w przypadku zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie czternastu dni od dnia złożenia reklamacji. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji okazało się niemożliwe, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatrzy reklamację w ciągu siedmiu dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
  - a) rozstrzygnięcie, tj. uwzględnienie albo odmowę uwzględnienia reklamacji wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym,

- b) pouczenie o możliwości dochodzenia swoich praw w innym trybie, w tym sposobie rozstrzygania spraw spornych zgodnie z postanowieniami Ustawy,
- c) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, z określeniem zajmowanego przez niego stanowiska.

## **ROZDZIAŁ X**

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

#### **§ 13**

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest właściwa jednostka Państwowej Straży Pożarnej.
2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, właściwa jednostka Państwowej Straży Pożarnej niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie siedmiu dni od zdarzenia powodującego pobór wody na cele przeciwpożarowe, przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.
4. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez właściwą jednostkę Państwowej Straży Pożarnej.
5. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Bobrowniki za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.
6. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okres kwartalny na podstawie deklaracji właściwej jednostki Państwowej Straży Pożarnej.

## **ROZDZIAŁ XI**

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 14**

Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc uchwała numer \_\_\_\_\_ Rady Gminy w Bobrownikach z dnia \_\_\_\_\_ w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

#### **§ 15**

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie po upływie czternastu dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.

