

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY BOBROWNIKI
PRZYJĘTY UCHWAŁĄ NR XXXIX/385/21 RADY GMINY BOBROWNIKI
SKORYGOWANY ZGODNIE Z ROZSTRZYGNIĘCIEM NADZORCZYM NR NPII.4131.1.902.2021
WOJEWODY ŚLĄSKIEGO Z DNIA 30 WRZEŚNIA 2021**

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 (t.j. Dz.U. 2020 r. poz. 2028) – 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

1. 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 ilości nie mniejszej niż 0,09m³/dobę i pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 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 normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi określonej w obowiązujących przepisach, która nie przekroczy wartości:
 - a) żelazo 0,2 mg/dm³
 - b) mangan 0,05 mg/dm³
 - c) jon amonu 0,5 mg/dm³
 - d) azotany 50 mg/dm³
 - e) azotyny 0,50 mg/dm³
 - f) fluorki 1,5 mg/dm³
 - g) mętność do 1 NTU

- h) stężenie jonów wodoru: 6,5-9,5 pH
- 3) odprowadzania ścieków, których stan i skład jest zgodny z przepisami art. 9 – 11 Ustawy i wydanymi na jej podstawie przepisami wykonawczymi,
 - 4) odbierania od odbiorcy usług ścieków w sposób ciągły w ilości nie mniejszej niż 0,09m³ / dobę na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności przepisami Ustawy i postanowieniami niniejszego Regulaminu,
 - 5) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych,

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 w lokalu przedsiębiorstwa lub poza nim.
2. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287).
3. Zawarcie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w art. 6 ustęp 2 Ustawy.
4. Wniosek o zawarcie umowy, o którym mowa w art. 6 ustęp 2 Ustawy, powinien zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę (firmę),
 - 2) adres miejsca zamieszkania lub siedziby,
 - 3) adres do korespondencji, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania lub siedziby,
 - 4) dane do kontaktu (numer telefonu, adres poczty elektronicznej), jeżeli odbiorca usług wyrazi zgodę na podanie powyższych danych,
 - 5) dane pełnomocnika, o których mowa powyżej, jeżeli odbiorca ustanowił pełnomocnika w sprawie o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - 6) adres położenia nieruchomości do której przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma dostarczać wodę lub z której ma odprowadzać ścieki,
 - 7) oświadczenie wnioskodawcy o posiadanym tytule prawnym do nieruchomości lub oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
 - 8) oświadczenie wnioskodawcy o charakterze (przeznaczeniu) nieruchomości,

- 9) 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,
 - 10) określenie systemu odprowadzania ścieków,
 - 11) określenie miejsca zamontowania wodomierza
5. W terminie do czternastu 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.
 6. 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.
 7. W terminie dwudziestu jeden dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku, o którym mowa w ustępie 6 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.
 8. 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.

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 taryfie⁷.
2. Sposób rozliczeń musi być zgodny z zasadami rozliczeń określonymi w rozdziale 5 ustawy oraz musi mieć na uwadze ochronę interesu odbiorców usług przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.
3. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, wskazania wodomierzy w lokalach i / lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych,
4. W przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.

5. Podstawą obciążenia odbiorcy usług za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczenia wody lub odprowadzania ścieków jest faktura VAT, której termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni.
6. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług określa zawarta umowa, o której mowa w § 3 ustęp 1 Regulaminu.
7. 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.
8. Odczyty wodomierza głównego, dodatkowego, lokalowego 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.
9. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
10. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.
11. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
12. W przypadku, o którym mowa ust. 10, Odbiorca umożliwi Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

ROZDZIAŁ V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 5

1. Przyszły odbiorca ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne potwierdza pisemnie złożenie wniosku opatrując wniosek datą jego złożenia oraz podpisem osoby przyjmującej.
3. Wniosek, o którym mowa w ustępie 1 powyżej, poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy 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.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je przyszłemu odbiorcy ubiegającemu się o przyłączenie do sieci, w terminie zgodnym z art. 19a ust. 1 ustawy.
 5. Warunki, o których mowa w ustępie 4 powyżej, określają:
 - 1) informacje określone przepisem art. 19a ust. 4 ustawy,
 - 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
 - 3) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
 - 4) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - 5) informacje o rodzaju dokumentów, które powinien przedłożyć przyszły odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, w tym zakres dokumentacji technicznej (m.in. część opisowa, rysunkowa i inna wymagana obowiązującymi przepisami),
 - 6) okres ważności wydanych warunków przyłączenia ustalany będzie na dwa lata od daty ich wydania,
 6. (uchylony)
 7. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

ROZDZIAŁ VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 6

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniony jest od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 2) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. W celu zapewnienia możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określa się warunki techniczne, które należy spełnić przynajmniej w zakresie:

1) dla dostarczania wody:

- a) posadowienie (zagłębienie) przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem, tj. zapewnienie przykrycia przewodu wodociągowego większego niż 1,4m (strefa przemarzania 1,40 m), w przypadku braku technicznych możliwości zastosować należy zabezpieczenie przed przemarzaniem,
- b) sieć wodociągową i przyłącza wodociągowe należy prowadzić najkrótszą i, jeśli to możliwe, bezkolizyjną trasą, bezwzględnie stosując podsypkę, obsypkę i nadsypkę piaskową,
- c) przewody wodociągowe należy układać na gruncie posiadającym odpowiednią nośność lub z uwzględnieniem wymiany gruntu, przy czym podsypkę i zasypkę należy wykonywać zgodnie z aktualnymi normami i instrukcjami producenta rur,
- d) trasę przyłączy wodociągowych należy oznaczyć taśmą lokalizacyjną z wkładką metalową, układaną na wysokości ok. 30 cm nad przyłączem,
- e) materiały używane do budowy przyłączy wodociągowych powinny posiadać odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania oraz atesty Państwowego Zakładu Higieny,
- f) przejścia rur wodociągowych przez ściany lub pod fundamentem należy prowadzić w rurach osłonowych uszczelnionych na końcach, w przypadku przejścia przyłączem pod ławą fundamentową należy zachować odległość minimum 1,0 m od narożnika budynku,
- g) zapewnienie ciągłości dostaw wody należy realizować przez dobór średnic rurociągów gwarantujących wystarczającą wydajność sieci przy pełnych rozbiorach, a przyłącza wodociągowe wykonać z rur o średnicy nie mniejszej niż 32 mm,
- h) w miejscu włączenia do sieci należy zabudować zasuwę odcinającą wyposażoną w trzpień i obudowę teleskopową, a skrzynkę uliczną obrukować,
- i) przyłącze wodociągowe należy wykonywać ze spadkiem w kierunku przewodu wodociągowego,
- j) urządzenia należy lokalizować tak, aby zapewnić do nich swobodny dostęp, w szczególności poza miejscami parkingowymi,
- k) należy unikać nasadzania drzew i krzewów w pasie zabudowanego rurociągu w odległości mniejszej niż 1,5 m od jego osi,
- l) niedopuszczalne jest bezpośrednie połączenie przyłącza wodociągowego zasilanego w wodę z sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa z urządzeniami zasilającymi instalacje z innych źródeł (np. studnie własne),

2) dla odprowadzenia ścieków:

- a) przyłącze prowadzić przyłącze najkrótszą bezkolizyjną trasą,
- b) ustalając zagłębienie kanału i jego spadek należy przestrzegać prędkości zapewniającej samooczyszczanie kanału 0,8 m/s i minimalnego przykrycia

- 1,40 m, a przyłącza należy wykonać z rur o średnicy przynajmniej 160 mm ze spadkiem przynajmniej 1,5%,
- c) zmianę kierunku i spadku przyłącza kanalizacyjnego należy wykonać za pomocą studni rewizyjnych o średnicy wewnętrznej wynoszącej co najmniej 425 mm,
 - d) należy zapewnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,
 - e) zakazuje się nasadzeń drzew oraz posadawiania obiektów małej architektury na trasie przyłącza;
 - f) kanałów nie należy lokalizować wzdłuż skarp,
 - g) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą indywidualnych urządzeń typu miniprzepompownie, przy czym przy ww. lokalizacjach należy stosować zawory zwrotne do ścieków, zabezpieczające obiekty przed zalaniem w przypadku niedrożności kanału ulicznego,
 - h) napełnienie kanału nie powinno przekraczać 60% wysokości jego przekroju poprzecznego,
 - i) dla ścieków, których jakość nie odpowiada warunkom określonym w przepisach, przed wprowadzeniem do sieci kanalizacyjnej należy stosować odpowiednie urządzenia podczyszczające oraz separatory,
 - j) materiały używane do budowy przyłączy powinny posiadać odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania na rynku,
 - k) na wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej, w pomieszczeniach usytuowanych poniżej poziomu terenu, należy zainstalować urządzenia przeciwzalewowe, zabezpieczające przed zalaniem ściekami,
- 3) dla dostarczania wody i odprowadzania ścieków wymaga się, aby każda nieruchomość była przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym oraz aby każdy odcinek nowo wybudowanej infrastruktury podziemnej został zgłoszony do zasobów geodezyjnych.
3. Warunki przyłączenia określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku zawarte są w wydawanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokumentach o których mowa w § 5.
4. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, która zależy od czynników opisanych w ust. 3 w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

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 jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem), a dokonać zakrycia (zasypania), po dokonaniu takiego odbioru.
4. Zgłoszenie do odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać:
 - 1) Dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza;
 - 2) Dane dotyczące Projektanta i Wykonawcy;
 - 3) Termin odbioru proponowany przez Wykonawcę;
 - 4) Inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatowanej.
5. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać:
 - 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
6. 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 informowania odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, o obowiązujących przepisach prawa oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, informowania 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) (uchylony)
 - b) (uchylony)
 - c) (uchylony)
 - 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. Reklamacja jest zgłaszana w dowolnej formie, w szczególności pisemnie, drogą elektroniczną poprzez e-mail na adres wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub osobiście w siedzibie spółki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do protokołu.
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 rozpoznać reklamację bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia doręczenia Przedsiębiorstwu reklamacji. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
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.