

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Bobolice

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Bobolice określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie miasta i terenach wiejskich Gminy Bobolice.

§ 2.

1. 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, zwaną dalej „ustawą”.
2. Użyte w regulaminie określenia mają znaczenie, o którym mowa w art. 2 ustawy.

Rozdział 2

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

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na podstawie zawartej z odbiorcą usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków:
 - 1) zapewnia dostawy wody odbiorcy usług w sposób ciągły i niezawodny:
 - a) pod ciśnieniem w przyłączy umożliwiającym użytkowanie wody nie niższym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów), w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych w szczególności strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług,
 - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
 - c) w ilości nie mniejszej niż 1,2 m³/h;
 - 2) odprowadza ścieki od odbiorcy usług w sposób ciągły i niezawodny:
 - a) o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami,
 - b) w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych w szczególności strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług,
 - c) w ilości nie mniejszej niż 1,2 m³/h.

§ 4.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zapewnia:
 - 1) utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;

- 2) budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;
- 3) nabycie, zainstalowanie i utrzymanie wodomierza głównego.

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uprawnione jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wyjątkowymi warunkami atmosferycznymi, w szczególności suszą.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje, w sposób zwyczajowo przyjęty, odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposobie korzystania z wody.

§ 6.

1. Umowa zawierana z dostawcą ścieków przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych określa rodzaje, maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczania.

Rozdział 2 Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 7

1. Odbiorca usług ma obowiązek:
 - 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie,
 - 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
 - 3) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
 - 4) odprowadzać ścieki tylko z oznaczonych w umowie nieruchomości;
 - 5) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy;
 - 6) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
 - 7) w przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo: kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem, zgodnie z cennikiem usług

- przedsiębiorstwa; niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
- 8) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
 - 9) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
 - 10) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
 - 11) pokryć koszty ponownego wykonania czynności przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt. 5 z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług;
 - 12) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

§ 9.

1. Zakazuje się bez pisemnej zgody przedsiębiorstwa:

- 1) odprowadzania ścieków opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
- 3) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

§10.

1. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 9;
- 2) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 10.

Rozdział 4 Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 11.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia wzór wniosku o zawarcie umowy na swojej stronie internetowej i w swojej siedzibie w punkcie obsługi klientów.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
5. W przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, odbiorca usług jest obowiązany wykazać swoje prawo do zajmowania nieruchomości.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada odbiorcy usług projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
7. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub poza nim. 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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 i 2361 oraz z 2018 r. poz. 650).

§ 12.

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:
 - 1) odbiorca usług posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości przyłączonej do sieci na czas określony;
 - 2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;
 - 3) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie - do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy, potwierdzonych protokołem odbioru końcowego;
 - 4) odbiorca usług złożył wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 13.

1. Odbiorca usług powinien zgłaszać pisemnie do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego wszelkie zmiany stanu faktycznego i prawnego skutkujące zmianą treści umowy.
2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nowej taryfy lub grupy taryfowej.

Rozdział 5

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

§ 14.

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Ceny usług, które nie są zawarte w taryfach, przedsiębiorstwo ustala w cenniku, który dostępny jest na stronie internetowej lub siedzibie przedsiębiorstwa.
3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług określa umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków; rozliczenie jest dokonywane przynajmniej raz w roku.
4. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest faktura.
5. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

§ 15.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje zainstalowania i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
2. Jeśli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, odbiorca usług jest obowiązany do niezwłocznego pisemnego powiadomienia przedsiębiorstwa o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 16.

1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym wody na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.
2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.
3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

§ 17.

1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez odbiorcę usług.
2. Jeżeli odbiorca usług odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, odbiorca usług umożliwia przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody na koszt odbiorcy usług.

§ 18.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może zainstalować na własny koszt, za zgodą odbiorcy usług, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt. 2 ustawy.
2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez odbiorcę usług należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

Rozdział 6

Warunki przyłączenia do sieci

§ 19.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej odbywa się na wniosek o wydanie warunków przyłączenia złożony w formie pisemnej przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zawiera:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą;
 - 2) opis nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia;
 - 3) wskazanie rodzaju instalacji odbiorczych;
 - 4) określenie wielkości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia;
 - 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) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.
3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:
 - 1) **kopię aktualnej mapy zasadniczej z lokalizacją nieruchomości.**
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym wzór wniosku na swojej stronie internetowej i w swojej siedzibie w punkcie obsługi klientów.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
6. Warunki, o których mowa w ust. 5, określają co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
 - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
 - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
 - 4) informacje o dokumentach, jakie odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
 - 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

Rozdział 7

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych

§ 20.

1. Dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych wyznaczają:
 - 1) wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, uchwalane przez Radę Miejską w Bobolicach;
 - 2) techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości;
 - 3) warunki techniczne i umowa przyłączeniowa.

§ 21.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci wyłącznie w sytuacji, w której:
 - 1) nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
 - 2) 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 i odprowadzania ścieków.

§ 22.

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym.

Rozdział 8

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 23.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.
2. Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), osoba ubiegająca się o przyłączenie jest zobowiązana zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
4. Po wykonaniu przyłącza podmiot przyłączany zobowiązany jest dostarczyć do przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego jeden egzemplarz kopii mapy powstałej w wyniku geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.
6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 9

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

§ 24.

1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek:
 - 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, 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, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
 - 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 25.

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 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

§ 26.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego odbiorców usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru zgodnie z art. 8 ustawy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej przepisach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego wynikających z ustawy.

Rozdział 10

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

§ 27.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym na swojej stronie internetowej i w swojej siedzibie w punkcie obsługi klientów:
 - 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi;
 - 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, 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, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 28.

1. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego:
 - 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne usług;
 - 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia do sieci i innych wiążących odbiorcę usług dokumentów;
 - 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 29.

1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług;
 - 2) wysokości opłat za usługi;
 - 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.
2. Wszystkie reklamacje można zgłaszać w formie pisemnej, przez pocztę na adres przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na jego stronie internetowej albo w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w punkcie obsługi klientów.
3. Reklamacje dotyczące naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinny zostać zgłoszone niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.
4. Inne reklamacje odbiorcy usług może zgłaszać niezwłocznie po otrzymaniu faktury lub wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer i datę umowy, jeśli odbiorca usług posiada więcej niż jedną umowę;
 - 5) podpis odbiorcy usług.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
8. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wskaże taką formę.
9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wymaga sporządzenia uzasadnienia.
10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się,

o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 30.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków:
 - 1) na zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym;
 - 2) na wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że odbiorca usług wniósł o udzielenie informacji w innej formie.

§ 31.

1. Informacje podane przez odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez odbiorcę usług.
2. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do odbiorcy usług na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego ze skutkiem ich doręczenia.

Rozdział 11

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 32.

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego zobowiązane są do:
 - 1) powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;
 - 2) przekazywania przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.
3. Umowa o zaopatrzenie w wodę na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy zawierana jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z Gminą Bobolice
4. Rozliczenia za wodę pobraną lub zużytą na cele wskazane w ust. 3, dokonywane są na podstawie danych o ilości pobranej lub zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz obowiązującej taryfy przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

§ 33.

Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 34.

Jeżeli odbiorca usług pobiera wodę wspólnym przyłączem wodociągowym na potrzeby gospodarcze i potrzeby przeciwpożarowe, to w przypadku gdy obliczeniowy przepływ przeciwpożarowy jest większy od obliczeniowego przepływu gospodarczego, odbiorca usług jest zobowiązany do zakupu i utrzymania na własny koszt wodomierza głównego.

Rozdział 12

Przepisy końcowe

§ 35.

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, traci moc obowiązująca uchwała Nr XXXIII/351/05 Rady Miejskiej w Bobolicach z dnia 25 listopada 2005 r. (Dz. Urz. Woj. Zachodniopomorskiego z 2006 r., Nr 8. poz. 137) w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Bobolice

§ 36.

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.