

OGŁOSZENIE

W celu poznania opinii organizacji pozarządowych i podmiotów, o których mowa w art. 3 ust.3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003r. o działalności podmiotów pożytku publicznego i o wolontariacie (tekst jednolity Dz. U. z 2018r, poz. 450) Wójt Gminy Krzyżanowice przekazuje do konsultacji **projekt uchwały w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Krzyżanowice**, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego ogłoszenia

Ustala się następujące terminy konsultacji:

- rozpoczęcie: 08.03.2019r.
- zakończenie: 15.03.2019r.

Opinie w formie pisemnej proszę wносить na adres Urzędu Gminy Krzyżanowice ul. Główna 5, 47-450 Krzyżanowice lub elektronicznie na adres: **srodowisko@krzyzanowice.pl** lub **srodowisko1@krzyzanowice.pl** w terminie do dnia zakończenia konsultacji włącznie, według wzoru określonego w załączniku nr 1 do niniejszego ogłoszenia.

Osobą upoważnioną do kontaktu jest Pan Wolfgang KroczeK – Zastępca Gminy Krzyżanowice w Urzędzie Gminy Krzyżanowice, nr tel. 032 419 40 50 wew. 151.

z up. WÓJTA

Wolfgang KroczeK
ZASTĘPCA WÓJTA

**ZARZĄDZENIE NR 0050.45.2019
WÓJTA GMINY KRZYŻANOWICE**

z dnia 28.02.2019r.

dotyczące przeprowadzenia konsultacji projektu uchwały w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Krzyżanowice

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz. U. 2018 poz. 994 ze zm.), Uchwały Nr 0007.XXVIII.15.2017 Rady Gminy Krzyżanowice z dnia 30 marca 2017r. w sprawie określenia sposobu konsultowania z organizacjami pozarządowymi i podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 Ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie

zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Przeprowadzam konsultacje projektu uchwały Rady Gminy Krzyżanowice w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
2. Konsultacje przeprowadzam w formie wyrażenia pisemnej opinii.
3. Niniejsze zarządzenie podlega zamieszczeniu na tablicy ogłoszeń w budynku Urzędu Gminy Krzyżanowice z oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Krzyżanowice.
4. Określa się :
 - termin rozpoczęcia konsultacji na dzień 08.03.2019r.
 - termin zakończenia konsultacji na dzień 15.03.2019r.
5. Opinię, o której mowa w ust. 2 należy złożyć do Urzędu Gminy Krzyżanowice w terminie określonym w ust. 4. według wzoru określonego w załączniku nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierzam Zastępcy Wójta Gminy Krzyżanowice, a nadzór nad jego wykonaniem będę sprawował osobiście.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



z up. WÓJTA
Wolfgang Kroczek
ZASTĘPCA WÓJTA

RADCA PRAWNY

Grzegorz Miśkiewicz

Radca
Gm.

.....

.....

.....

Urząd Gminy Krzyżanowice
ul. Główna 5
47-450 Krzyżanowice

Opinia dotycząca projektu uchwały w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Krzyżanowice

[illegible]

.....

PROJEKT

**Uchwała Nr.....
Rady Gminy Krzyżanowice
z dnia marca 2019 roku**

**w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Krzyżanowice**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15, ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018r. poz. 994, z późn. zm.), art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017r. poz. 2180), w związku z art. 19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018r. poz. 1152 z późn. zm.)

**Rada Gminy Krzyżanowice
uchwala, co następuje:**

§ 1

Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Krzyżanowice stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

UZASADNIENIE

Zgodnie z obowiązującym prawem Państwowe Gospodarstwo Wody Polskie uzgadnia Regulaminy dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Regulamin niniejszy uwzględnia wszystkie wytyczne i uwagi zawarte w opinii do projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzanie ścieków otrzymanej dn. 13.09.2018r.

Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Krzyżanowice

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych realizujących zbiorowe zaopatrzenie w wodę oraz zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Krzyżanowice oraz odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez te przedsiębiorstwa wynikające z ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. 2018, poz. 1152 z późn. zm.) zwanej w dalszej części regulaminu Ustawą.

Rozdział 2

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

§ 2

Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami ustawy, mają obowiązek zapewnić:

- 1) zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane
 - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określony w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy,
- 3) odbiór od odbiorcy usług ścieków, których stan i skład jest zgodny z art. 9 – 11 Ustawy,
- 4) spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 5) spełnienie warunków wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru, określonych w zezwoleniu, o którym mowa w pkt. 4,
- 6) regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody,
- 7) dostarczenie odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę i 6,0 m³ rocznie,
- 8) przyjęcie do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzonych przez odbiorcę usług w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę i 6,0 m³ rocznie,

- 9) dostawę wody pod ciśnieniem minimum 0,1 MPa mierzonego u wlotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na wodociągu głównym,
- 10) zainstalowanie i utrzymanie u odbiorcy usług wodomierza głównego.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 3

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.
3. Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne udostępniają w swoich siedzibach oraz na swoich stronach internetowych wzory wniosków o zawarcie umowy. Wnioski powinny zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
 - 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
 - 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej danego przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
 - 4) oświadczenie, czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej danego przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
 - 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę,
 - 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).
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. 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 zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2017, poz. 683).
6. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 2, przedsiębiorstwo zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione warunki określone w art. 6 ust. 6 Ustawy.
7. Zawarcie umowy, o której mowa w ust. 1 powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż 30 dni od złożenia kompletnego wniosku.

Rozdział 4

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

§ 4

Zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków prowadzonych przez przedsiębiorstwa z odbiorcami usług są następujące:

- 1) rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków dokonują przedsiębiorstwa 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 objęte w taryfach, o których mowa w pkt.1 przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne ustalają w cennikach, które udostępniają na swojej stronie internetowej lub w siedzibie przedsiębiorstwa,
- 3) ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody,
- 4) w przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wodomierzy zabudowanych na koszt odbiorcy usług,
- 5) w przypadku awarii wodomierza głównego lub jego uszkodzenia mechanicznego ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W przypadku mechanicznego uszkodzenia wodomierza odbiorca usług będzie zobowiązany uiścić kwotę wynikającą z cennika, który przedsiębiorstwa udostępniają na swojej stronie internetowej lub w siedzibie przedsiębiorstwa.
- 6) ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych,
- 7) w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody przez przedsiębiorstwa z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł rejestrowanych dodatkowym wodomierzem zabudowanym na koszt odbiorcy, zaś w przypadku braku wodomierza na innych źródłach wody, wg norm zużycia,
- 8) w rozliczeniach odprowadzanych ścieków, ilości bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług,
- 9) dostawcy ścieków przemysłowych zobowiązani są do zainstalowania urządzeń pomiarowych, których wskazania będą podstawą rozliczania należności za odprowadzone ścieki,
- 10) częstotliwość okresów rozliczeniowych określają przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne w umowie o zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków, przy czym jest to okres nie krótszy niż 1 miesiąc i nie dłuższy niż 6 miesięcy.

Rozdział 5

Warunki przyłączania do sieci

§ 5

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do danego przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody,
- 4) 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,
- 5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub, z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia.
- 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

3. Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne określają warunki przyłączenia do sieci i przekazują je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w ust.1. W razie braku warunków podłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 1 informują o tym podmiot ubiegający się o podłączenie.

4. Warunki, o których mowa w ust. 3, 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 rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
- 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

5. Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne prowadzą rejestry odmów przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, wydanych w danym roku i w terminie do 31 marca następnego roku przekazują gminie oraz organowi regulacyjnemu.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 6

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne wieloletnie plany rozwoju i modernizacji sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalone przez radę gminy, a dostęp do usług przedsiębiorstw wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń, tj.: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości względem sieci.
2. Wieloletnie plany, o których mowa w ust. 1, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust.7 Ustawy, przedsiębiorstwa udostępniają na swojej stronie internetowej lub w siedzibie przedsiębiorstwa.
3. Podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:
 - 1) w Urzędzie Gminy Krzyżanowice, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
 - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego,
 - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) w regulamin świadczenia usług.
 - 2) w przedsiębiorstwach wodociągowo-kanalizacyjnych udostępniających nieodpłatnie wgląd:
 - a) w wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - b) w plany inwestycyjne,
 - c) w regulamin świadczenia usług.
4. Przy projektowaniu przyłącza 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 15%,
 - 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 7

1. Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne dokonują sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz dokumentacją przyłącza na podstawie zgłoszenia odbiorcy.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale stron lub ich umocowanych przedstawicieli.
3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
4. Sposób i formę zgłoszenia do odbioru częściowego oraz protokołu odbioru częściowego określają Przedsiębiorstwa. Wyniki odbioru częściowego są potwierdzane przez strony w stosownych protokołach.
5. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
 - 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 4) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
 - 5) ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.
6. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994r. – Prawo Budowlane (tj. Dz. U. z 2018r., poz. 1202), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.
7. Po zgłoszeniu przez przedstawiciela Odbiorcy gotowości do odbioru technicznego wykonanego przyłącza w sposób określony przez Przedsiębiorstwo, Przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin, jednakże nie później niż 14 dni po dacie zgłoszenia.

Rozdział 8

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

§ 8

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) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 9

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne informują 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.
2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwa informują odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. poprzez wywieszenie ogłoszeń co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.
3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, niezależnie od przyczyny, przedsiębiorstwa zapewniają zastępczy punkt poboru wody zlokalizowany na obszarze ich działalności i informują odbiorców o jego lokalizacji poprzez wywieszenie ogłoszeń oraz informację zamieszczoną na swojej stronie internetowej oraz stronie gminy.

Rozdział 9

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

§ 10

Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane są do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 11

Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne zapewniają, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie 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,
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji, były udostępnione w ich siedzibach oraz na ich stronach internetowych.

§ 12

Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne zapewniają, aby w ich siedzibach lub na ich stronach internetowych udostępnione były następujące:

- 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.

§ 13

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi wynikających z udokumentowanego błędu pomiarowego przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, mogą być składane w formie ustnej, telefonicznej, e-mailem, pisemnie.
3. Reklamacje powinny zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) uzasadnienie,
 - 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
4. Odbiorca usług lub podmiot wnoszący reklamację zobowiązany jest do informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zmianie danych, w szczególności o zmianie adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej z zastrzeżeniem ust.6, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.
6. W przypadku nieudostępnienia nieruchomości przez Odbiorcę w celach niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji (np. sprawdzenia stanu wodomierza), bieg terminu rozstrzygnięcia reklamacji wstrzymuje się.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 14

Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana gminie z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 15

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

§ 16

1. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana kwartalnie Gminie Krzyżanowice i przedsiębiorstwom wodociągowo-kanalizacyjnym przez komendanta straży pożarnej w terminie do 15-go dnia następnego kwartału.

2. Informacja, o której mowa w ust.1 stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwami wodociągowo-kanalizacyjnymi a Gminą Krzyżanowice.

Rozdział 11

Postanowienia końcowe

§ 17

Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane są do bezpłatnego udostępnienia niniejszego regulaminu odbiorcom usług na każde ich żądanie.