



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

Szczecin, dnia 3 stycznia 2022 r.

Poz. 27

Podpisany przez:
Piotr Zieliński, Dyrektor Wydziału Prawnego ZUW
Data: 03.01.2022 13:01:59

UCHWAŁA NR XXV/176/21 RADY GMINY BIELICE

z dnia 29 grudnia 2021 r.

w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Bielice

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) Rada Gminy w Bielicach uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Bielice”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Bielice.

§ 3. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała nr V/38/19 Rady Gminy Bielice z dnia 26 marca 2019 r. w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

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

Przewodniczący Rady Gminy Bielice

Jan Adamski

Załącznik do Uchwały nr XXV/176/21
Rady Gminy Bielice z dnia 29 grudnia 2021r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bielice

Rozdział I

Przepisy ogólne

§ 1.

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Bielice.
- 2 Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

Ilekcrc w niniejszym regulaminie 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. z 2017 r., poz. 328, 1566, 2180). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział II

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

Oddział 1

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 4.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do 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(tj. Dz. U. z 2017 r.,poz.1332,poz.1529 oraz Dz. U, z 2018 r.,poz.12), z zachowaniem następujących parametrów minimalnych:

- dostarczenie odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3 m sześciennego na dobę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:

Lp.	Parametry i wskaźniki	Jednostka	Dopuszczalna wartość*
1.	Zapach		akceptowalny
2.	Barwa	Mg Pt/ dm ³	15
3.	Mętność	NTU	1
4.	Odczyn	pH	6,5-9,5
5.	Przewodność elektryczna	μS/cm	2500
6.	Żelazo ogólne	μg/dm ³	200
7.	Mangan	μg/dm	50
8.	Twardość ogólna	mgCaCO ₃ / dm ³	60-500
9.	Amoniak	mg/dm ³	0,5
10.	Azotany	mg/dm ³	50
11.	Azotyny	mg/dm ³	0,5
12.	Chlor wolny	mg/dm ³	0,3
13.	Bakterie grupy coli	jtk/100ml	0
14.	Escherichia coli	jtk/100ml	0
15.	Enterokoki	jtk/100ml	0
16.	Ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C po 72h	jtk/100ml	bez nieprawidłowych zmian

- w przypadku dostarczania wody z sieci - zapewnienie dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa(0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,

- przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług, w ilości co najmniej 0,3 m sześciennego na dobę,

- 2) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 3) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 4) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 5) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków , w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 6) dokonywać na własny koszt napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług,
- 7) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami Ustawy,

- 8) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 5.

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączania do sieci,
- 2) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 3) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

Oddział 2

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6.

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 należytych stanie.
- 2) niezwłocznie zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
- 3) zawiadamić 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;
- 4) 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;
- 5) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 6) pokryć koszty ponownego przyjazdu pracowników przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt 3 z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług,
- 7) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.
- 8) niezwłocznego usuwania awarii powstałych na należącym do odbiorcy przyłączy wodociągowym lub przyłączy kanalizacji sanitarnej.

- 9) w przypadku braku urządzenia pomiarowego ścieków Odbiorca usług dokonujący poboru wody z ujęć własnych jest obowiązany do montażu przyrządów pomiarowych umożliwiających pomiar ilości pobranej wody, która została odprowadzona przez odbiorcę usług do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa.

§ 7.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w paragrafie 14;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8.

1. 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.
2. 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.
3. 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 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2017, poz. 683).

Rozdział IV

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

§ 9.

1. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
2. 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.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10.

1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.
2. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie ni może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.
3. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.
4. Warunki, o których mowa w ust.1, określają co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
 - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
 - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj,
 - 4) okres ważności,
 - 5) załącznik graficzny
5. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określony w ustawie.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11.

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń;
 - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków;
 - 3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo;
 - 4) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust.1.

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest przyłączyć do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej nieruchomość podmiotu ubiegającego się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług wynikające z:

1) lokalizacji nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci;

2) usytuowania w terenie sieci wodociągowych i kanalizacyjnych;

3) technicznych możliwości istniejących urządzeń przez co rozumie się ich stan, przepustowość, zdolność produkcyjną zapewniającą pokrycie zapotrzebowania odbiorcy na dostawę wody oraz odbiór ścieków.

2. W celu zapewnienia możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określa się warunki techniczne, które należy spełnić przynajmniej w zakresie:

1) dostarczania wody:

a. materiały używane do budowy przyłączy wodociągowych powinny posiadać odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania w budownictwie oraz atesty higieniczne zezwalające na kontakt z wodą przeznaczoną do spożycia;

b. średnicę przyłącza wodociągowego należy dobierać o oparciu o przepływ obliczeniowy do budynku lub obiektu;

c. zagłębienie przyłączy w gruncie powinno uwzględniać strefę przemarzania gruntu i zabezpieczenie przed możliwością uszkodzenia od obciążeń zewnętrznych;

d. przewody wodociągowe należy prowadzić najkrótszą i jeśli to możliwe bezkolizyjną trasą;

e. na przyłączy w miejscu włączenia do sieci wodociągowej należy zamontować zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną;

2) odprowadzania ścieków:

a. przyłącza kanalizacyjne należy wykonywać z materiałów zapewniających szczelność, wytrzymałość mechaniczną, odporność na korozję chemiczną i ścieranie, posiadających odpowiednie certyfikaty, aprobaty techniczne i świadectwa dopuszczenia do stosowania w budownictwie;

b. średnicę przyłącza kanalizacyjnego należy ustalić na podstawie bilansu odprowadzanych ścieków, przy czym minimalna średnica przyłącza powinna wynosić 160 mm;

c. ustalając zagłębienie kanału i jego spadek należy uwzględnić strefę przemarzania gruntu oraz prędkość przepływu ścieków zapewniającą samooczyszczenie kanału;

d. przyłącze kanalizacyjne należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;

e. zmianę kierunku i spadku przyłącza kanalizacyjnego należy wykonać za pomocą studni rewizyjnych o średnicy wynoszącej przynajmniej 315 mm;

f. dla ścieków, których jakość nie odpowiada warunkom określonym w przepisach, przed wprowadzeniem do sieci kanalizacyjnej należy stosować odpowiednie urządzenia podczyszczające lub separatory.

3. Warunki przyłączenia określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych są ustalane każdorazowo przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w warunkach przyłączenia do sieci, o których mowa w rozdziale V niniejszego regulaminu, przy uwzględnieniu indywidualnych uwarunkowań jakie powinny być spełnione w zależności od usytuowania nieruchomości względem sieci, średnicy i materiału z jakiego wykonana jest sieć oraz przeznaczenia przyłączanej nieruchomości.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 13.

Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopi aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci

§ 14.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z warunkami przyłączenia do sieci.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.

3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.

5. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

Rozdział VIII

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

§ 15.

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, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia,
- 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.

§16.

1. 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 dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie.

2. Jeżeli planowane jest odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

Rozdział IX

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

§18.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest 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, 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.

§19.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, 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 oraz
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§20.

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) 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.
 - d) procedury i warunków przeprowadzania kontroli ścieków przemysłowych.

§21.

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorców wodociągowo-kanalizacyjnych reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2 Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§22.

1. Woda na cele przeciwpożarowe dostępna jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowokanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez właściwego komendanta straży pożarnej, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo kanalizacyjnym a Gminą Bielice.

