

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Krościenko nad Dunajcem

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych realizujących zbiorowe zaopatrzenie w wodę oraz zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Krościenko nad Dunajcem oraz prawa i obowiązki odbiorców usług świadczonych przez te Przedsiębiorstwa.
2. Postanowienia Regulaminu oraz pojęcia w nim użyte są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2020r., poz. 2028 z późn. zm.), dalej zwaną „Ustawą”.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków i/lub zaopatrzenia ścieków w oparciu o majątek własny jak i posiadany w dyspozycji majątek gminy lub innych właścicieli, przekazany na podstawie umów cywilnoprawnych.

Rozdział 2 Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 2.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zwane dalej „Przedsiębiorstwem” w zakresie dostarczenia wody i odprowadzania ścieków, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek:
 - 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych do:
 - a) dostarczania wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane,
 - b) dostarczania wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
 - 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody, zgodną z wymaganiami określonymi w przepisach wydanych na podstawie art. 13 Ustawy,

- 3) spełniać wymagania w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków oraz w niniejszym Regulaminie,
- 4) wydawać warunki przyłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez odbiorcę dokumentację techniczną,
- 5) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
- 6) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
- 7) zainstalować i utrzymywać u odbiorcy wodomierz główny,
- 8) zapewnić budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu,
- 9) regularnie informować Wójta Gminy Krościenko nad Dunajcem o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 10) informować odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub o obniżeniu jej jakości, w sposób zwyczajowe przyjęty co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem,
- 11) zapewnić zastępczy punkt poboru wody w przypadku przerwy w dostawie wody trwającej powyżej 12 godzin, niezależnie od przyczyn. Zastępczy punkt poboru wody ma być zlokalizowany na terenie obszaru prowadzonej przez Przedsiębiorstwo działalności, a o jego lokalizacji Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformować odbiorcę poprzez wywieszenie ogłoszeń, zamieszczenie informacji na stronie internetowej Przedsiębiorstwa i Gminy Krościenko nad Dunajcem.
- 12) przyjąć od Odbiorców usług do systemu kanalizacyjnego Przedsiębiorstwa ścieki bytowe lub przemysłowe spełniające warunki odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej, określone w Rozporządzeniu Ministra Budownictwa w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, a także w załączniku do Regulaminu i wydanych warunków technicznych przyłączenia nieruchomości, według zasad określonych niniejszym Regulaminem, a w szczególności zapewnić w sposób ciągły i niezawodny odbiór ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³/d z wyjątkiem uzasadnionych przypadków określonych w rozdziale 8 Regulaminu.

2. Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczenia wody i odprowadzania ścieków ma prawo do:

- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót, zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 2) przeprowadzenia kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania, a także do zamknięcia przyłącza w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy,
- 3) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy usług, w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania odczytów wskazań przeprowadzenia badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Przedsiębiorcy.

Rozdział 3

Prawa i obowiązki odbiorcy usług.

§ 3.

1. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci a w szczególności eliminować możliwość wystąpienia skażenia wody w sieci,
- 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,
- 3) w przypadku dostawy ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wydanych na podstawie art. 11 Ustawy,
- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny oraz pozostałe wodomierze i urządzenia pomiarowe a także zapewnić pracownikom Przedsiębiorstwa łatwy dostęp do tych urządzeń,
- 5) zabezpieczyć pomieszczenie w którym zainstalowany jest wodomierz, przed dostępem osób nieuprawnionych,
- 6) na własny koszt konserwować i utrzymywać w należyтым stanie technicznym posiadaną instalację wewnętrzną i urządzenia wodociągowe,
- 7) poinformować Przedsiębiorstwo o własnych ujęciach wody w celu prawidłowego ustalenia opłat za odprowadzanie ścieków,
- 8) powiadamiać Przedsiębiorstwo o wszelkich uszkodzeniach urządzenia pomiarowego lub wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, w tym o zerwaniu plomb,
- 9) zawiadamiać Przedsiębiorstwo o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość odprowadzanych ścieków i ilości pobieranej wody a także jej przeznaczenia,
- 10) natychmiast powiadomić Przedsiębiorstwo o awarii na sieci/przyłączu wodociągowym nie będącym własnością Przedsiębiorstwa,
- 11) umożliwić upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem.

2. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiedniej jakości i ciśnieniu,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów czerpania wody w przypadku przerw w dostawie wody, o których mowa w Rozdziale 8,
- 4) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9,

- 5) skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zgodnie z zapisami ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Rozdział 4

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 4.

Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym Regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, a także po okazaniu tytułu prawnego do nieruchomości. Umowa zostaje zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.
2. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego Regulaminu.
3. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub Zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie.
4. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością, stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym, pisemnym oświadczeniem, ich pełnomocnikiem.
5. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnika dopuszcza się zawarcie umowy z jednym ze współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z jego pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczaniu usług pomiędzy współwłaścicielami.

Rozdział 5

Sposób rozliczeń w oparciu o stawki opłat ustalone w taryfach.

§ 6.

1. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach.
2. Długość okresu obrachunkowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden rok.
3. Zmiana lub utrata mocy obowiązujących taryf, nie wymaga zmiany Umowy.

§ 7.

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
3. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, w oparciu o oświadczenie Odbiorcy usług o ilości osób korzystających z urządzeń wodociągowych.
4. W przypadku niesprawności, awarii, wodomierza głównego ilość doprowadzonej wody ustala się na o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy.
5. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
6. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilość dostarczonej przez Przedsiębiorstwo wody, z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł, rejestrowanych dodatkowym wodomierzem, zainstalowanym na koszt odbiorcy, a w przypadku braku wodomierza na innych źródłach wody, według normy zużycia wody.
7. W rozliczeniach odprowadzanych ścieków, ilość 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.
8. Dostawcy ścieków przemysłowych zobowiązani są do zainstalowania urządzeń pomiarowych, których wskazania będą podstawą rozliczania należności za odprowadzone ścieki.

Rozdział 6 **Warunki przyłączenia do sieci.**

§ 8.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:
 - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - b) adres podłączanej nieruchomości (ew. nr działki),
 - c) określenie wielkości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia,

- d) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju i jakości a także stosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych,
- e) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub dostarczania ścieków.
3. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci do wniosku załącza co najmniej plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu oraz przedkłada Przedsiębiorcy do wglądu dokument potwierdzający tytuł prawny wnioskodawcy do nieruchomości, a w razie braku takiego dokumentu wskazanie okoliczności uprawniających do posiadania tytułu prawnego do nieruchomości albo wskazanie okoliczności uprawniających do korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
4. Na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminie:
- 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
- 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
- W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć powyższe terminy, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
- 4.1 W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art.19a ust.4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku. Termin na uzupełnienie wniosku nie może być krótszy niż 7 dni od dnia doręczenia pisma informującego o potrzebie uzupełnienia wniosku
5. Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, powinny zawierać co najmniej:
- a) miejsce i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- b) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza,
- c) określać maksymalną ilość dostarczanej wody i/lub odprowadzanych ścieków, a w przypadku ścieków przemysłowych także ich jakość,
- d) parametry techniczne przyłącza,
- e) termin ważności warunków przyłączenia, nie krótszy niż 2 lata.
6. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci:
- a) jeśli nie ma technicznych możliwości świadczenia usług,
- b) jeśli wskutek przyłączenia Odbiorcy do sieci, warunki świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług.

7. W przypadku odmowy przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując powody które to uniemożliwiają.
8. Na podstawie wydanych warunków technicznych, osoba ubiegająca się o przyłączenie przedstawia niezbędną dokumentację techniczną do uzgodnienia Przedsiębiorstwu. Przedsiębiorstwo uzgadnia przedłożoną dokumentację w terminie 21 dni od daty jej otrzymania.
9. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

Rozdział 7

Możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 9.

1. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:
 - 1) w Urzędzie Gminy Krościenko nad Dunajcem, w którym udostępnia się nieodpłatnie wgląd:
 - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego,
 - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) w regulamin świadczenia usług;
 - 2) w Przedsiębiorstwie, w którym udostępnia się nieodpłatnie wgląd:
 - a) w wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 - b) w plany inwestycyjne,
 - c) w regulamin świadczenia usług.
2. W celu uzyskania zapewnienia odbioru ścieków lub zaopatrzenia w wodę wymaganego na etapie wydania warunków zabudowy i zagospodarowania terenu, osoba ubiegająca się o przyłączenie składa pisemny wniosek do Przedsiębiorstwa. Wzór wniosku określa Przedsiębiorstwo. Do wniosku o wydanie zapewnienia odbioru ścieków należy dołączyć załączniki, jakie opisano w § 8 ust. 5 Regulaminu.
3. Jeżeli istnieje techniczna możliwość odbioru ścieków Przedsiębiorstwo wydaje zapewnienie odbioru ścieków lub zaopatrzenia w wodę terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty złożenia wniosku. Wydanie zapewnienia odbioru ścieków lub zaopatrzenia w wodę nie zwalnia z obowiązku wystąpienia o warunki techniczne w przypadku, gdy nieruchomość ma zostać przyłączona do sieci kanalizacyjnej lub wodociągowej.

Rozdział 8

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

§ 10.

1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawy wody z przyczyn:
 - a) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia,
 - b) konieczności przeprowadzania niezbędnych napraw, konserwacji, remontów, urządzeń wodociągowych,
 - c) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci,
 - d) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług.
2. O wstrzymaniu dostawy wody o którym mowa w § 10 ust. 1, Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje Odbiorców usług, poprzez informację na swojej stronie internetowej oraz w sposób zwyczajowo przyjęty.
3. W przypadku działania siły wyższej wstrzymanie lub ograniczenie doprowadzania wody może nastąpić także w drodze decyzji właściwego organu.
4. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji. Przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców o lokalizacji punktu poboru wody poprzez informację na swojej stronie internetowej, w mediach oraz w sposób zwyczajowo przyjęty, a także poprzez przekazanie informacji do Urzędu Gminy Krościenko nad Dunajem na adres: gmina@kroscienko.pl.
5. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody Przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców poprzez informację na swojej stronie internetowej, poprzez przekazanie informacji do Urzędu Gminy Krościenko nad Dunajcem na adres: gmina@kroscienko.pl oraz w sposób zwyczajowo przyjęty, na dwa dni przed planowanym terminem.
6. Wznowienie przez Przedsiębiorstwo świadczenia usług poprzez otwarcie przyłącza następuje po usunięciu przez Odbiorcę usług nieprawidłowości, które spowodowały zamknięcie przyłącza, uiszczeniu należnych opłat i w przypadku jej wcześniejszego rozwiązania – zawarciu nowej umowy z Przedsiębiorstwem.
7. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć odprowadzanie ścieków z przyczyn:
 - 1) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia,
 - 2) konieczności przeprowadzania niezbędnych napraw, konserwacji, remontów, urządzeń kanalizacyjnych;
 - 3) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci,
 - 4) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług,
 - 5) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki.

8. O wstrzymaniu odprowadzania ścieków, o którym mowa w § 10 ust. 7, Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje Odbiorców usług, poprzez informację na swojej stronie internetowej, poprzez przekazanie informacji do Urzędu Gminy Krościenko nad Dunajcem na adres: gmina@kroscienko-nad-dunajcem.pl oraz w sposób zwyczajowo przyjęty.
9. W przypadku działania siły wyższej wstrzymanie lub ograniczenie odprowadzania ścieków może nastąpić także w drodze decyzji właściwego organu.
10. Wznowienie przez Przedsiębiorstwo świadczenia usług poprzez otwarcie przyłącza kanalizacyjnego, następuje po usunięciu przez Odbiorcę usług nieprawidłowości, które spowodowały zamknięcie przyłącza, uiszczeniu należnych opłat i w przypadku jej wcześniejszego rozwiązania – zawarciu nowej umowy z Przedsiębiorstwem.

Rozdział 9

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

§ 11.

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę Odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci w tym do informowania 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 umowy.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia aby informacje zawierające co najmniej:
 - 1) wskazanie osoby/osób upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
 - 2) dane umożliwiające kontakt, godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,
 - 3) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy Regulamin,
 - c) tekst jednolity ustaw wraz z aktami wykonawczymi;
 - 4) szczegółowe warunki zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu w którym możliwe jest zawarcie umowy,
 - 5) procedura reklamacyjna,
 - 6) sposobu rozstrzygania (zgodnie z ustawą) spraw spornych w przedmiocie:
 - a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków przez Przedsiębiorstwo,
 - b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, były udostępnione na stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz w jego siedzibie.

3. Odbiorca usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo do wnoszenia reklamacji, w szczególności dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości opłat za te usługi, na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowego.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - b. przedmiot reklamacji,
 - c. wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację,
 - d. zgłoszenie roszczeń,
 - e. informację, co do możliwości kontaktu ze zgłaszającym reklamację.
5. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskazał inny sposób kontaktu.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 12.

1. Woda do celów przeciwpożarowych może być udostępniana z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są jednostki straży pożarnej.
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów i daty jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki straży pożarnej, do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, po każdorazowym pobraniu wody z sieci.
4. Rozliczenia pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a gminą Krościenko nad Dunajcem pobraną wodę na cele przeciwpożarowe dokonywane są, co kwartał, na podstawie informacji wskazanych w ust. 4, przy czym do dokumentów rozliczeniowych należy dołączyć przedmiotową informację.

Rozdział 11

Postanowienia końcowe

§ 13.

1. W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do bezpłatnego udostępnienia niniejszego regulaminu odbiorcom usług na każde ich żądanie.