

**Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków
obowiązujący na terenie gminy Jarocin.**

Rozdział I.

§ 1.

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

§ 2.

1. Ilekcć w niniejszym regulaminie używa się określenia ustawa, rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2017 r. poz.328 z późn. zm.)
2. użytym w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu w tym ustawa.
3. Wodomierz dodatkowy – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej odbiorcy usług.

Rozdział II.

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

§ 3.

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

1. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do: realizacji dostaw wody w wymaganej ilości (nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę) i pod odpowiednim ciśnieniem (nie mniejszym niż 0,2 MPa), dostaw wody i odprowadzania ścieków (w ilości nie mniejszej niż 0,3m³ na dobę) w sposób ciągły i niezawodny;
2. zapewnić należytą jakość dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi odpowiadającą wymaganiom zawartym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017r. poz. 2294);
3. dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem;
4. odbierać od odbiorcy usług ścieki w ilości nie mniejszej niż 0,3m³ na dobę, na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem;
5. wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
6. instalować i utrzymywać na swój koszt u odbiorcy usług wodomierz główny;
7. instalować na zgłoszenie i koszt odbiorcy usług wodomierz dodatkowy;
8. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
9. prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo;
10. zapewnić należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić właściwą jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;

11. dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu;
12. zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych oraz kanalizacyjnych;
13. informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym w ustawie;
14. na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez zakład uprawniony do legalizacji wodomierzy w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten zakład jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 4.

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

1. wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy;
2. przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci;
3. przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania;
4. wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

Prawa i obowiązki odbiorcy usług.

§ 5.

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 należytym 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;
3. umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o których mowa w art. 7 ustawy;
4. prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny oraz pozostałe wodomierze przed uszkodzeniami mechanicznymi, skutkami niskich temperatur, kradzieżą lub zniszczeniem w wyniku dostępu osób nieuprawnionych a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
5. dbać o ochronę przed uszkodzeniem znajdujących się na terenie odbiorcy studzienek kanalizacyjnych, hydrantów i urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych,
6. niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
7. 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;
8. 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;
9. pokryć koszty ponownego wykonania czynności 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;

10. pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.
11. terminowo regulować należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

Odbiorcy usług zabrania się:

1. pobierania wody przed wodomierzem głównym,
2. zmiany lokalizacji wodomierza głównego bez uzgodnienia,
3. naruszania plomb na wodomierzu głównym oraz na zaworach przy wodomierzu,
4. czerpania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele nie związane z gaszeniem pożarów,
5. łączenia wewnętrznej instalacji wodociągowej zasilanej z sieci eksploatowanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z innymi źródłami wody w szczególności z ujęciem własnym.

§ 6.

Odbiorca usług ma prawo:

1. odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu (nie mniejszym niż 0,02MPa), ilości (nie mniejszej 0,3m³ na dobę) i jakości (zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294).
2. nieprzerwanego odprowadzania ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,3m³ na dobę.
3. bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w rozdziale VIII.
4. zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w rozdziale IX.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7.

Postanowienia umów o dostawę wody i odprowadzanie ścieków zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług w szczególności nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

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.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie wzór wniosku o zawarcie umowy.
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 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity: Dz. U. z 2017, poz. 683).

Rozdział IV
Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach.

§ 8.

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków określona z godnie z art. 27 ustawy.
2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy, ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 7 ust.1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
3. Zmiana taryf nie wymaga zmiany umowy.
4. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
5. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystania lub dostarczenia w inny sposób.
6. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od daty jej dostarczenia.

Rozdział V
Warunki przyłączenia do sieci.

§ 9.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może również wyrazić zgodę i wydać warunki techniczne przyłączenia osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Wniosek, o którym mowa w ust.1 zawiera:
 - oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
 - wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - określenie ilości i przeznaczenia przewidywanego poboru wody,
 - wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju,
 - opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
 - planowany termin rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków,
 - dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych, termin określenia warunków przyłączenia może być wydłużony o czas niezbędny do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego lub konsultacji z innymi instytucjami.
5. Warunki, o których mowa w ust. 4, określają co najmniej:
 - miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego,
 - przewidywaną ilość wody dostarczanej nieruchomości,
 - przewidywaną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
 - okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata,
 - warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia prac nad dokumentacją techniczną.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

§ 10

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci:
 - jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - jeśli 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.
2. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 1, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.
3. W przypadku przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego stanowiącego własność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego miejscem rozdziału odpowiedzialności jest:
 - dla przyłącza wodociągowego – zawór główny za wodomierzem głównym,
 - dla przyłącza kanalizacyjnego :
 - w przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału odpowiedzialności jest granica nieruchomości gruntowej,
 - w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału odpowiedzialności jest pierwsza studzienka licząc od strony budynku.
4. W przypadku przyłącza wodociągowego i/ lub przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność odbiorcy, miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

§ 11.

Warunkiem przystąpienia do wykonywania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.
2. Określenie w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem.
3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
4. 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 1994 r. – Prawo Budowlane (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 1332 z późn. zm.)

5. Podmiot przyłączany zobowiązany jest dostarczyć do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego egzemplarz inwentaryzacji powykonawczej przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego wpisanej do ewidencji państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po dostarczeniu przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej dokonuje odbioru technicznego potwierdzającego sprawność przyłącza. Dokumentowane jest to protokołem spisany pomiędzy przedstawicielami stron uczestniczących w procesie inwestycyjnym i przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
7. Protokół odbioru stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania robót i jego podpisanie przez strony upoważnia osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci do złożenia wniosku o zawarcie umowy.
8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uruchamia przyłącze wodociągowe i rozpoczyna dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie 7 dni od podpisania umowy i zamontowania wodomierza głównego.

Rozdział VIII

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

§ 13.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków w przypadku:

1. wystąpienia uszkodzenia elementu sieci wodociągowej lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków,
2. braku wody w ujęciu,
3. potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
4. konieczności i przeprowadzania niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
5. uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem,
6. przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
7. klęsk żywiołowych,
8. wstąpienia sytuacji, o których mowa w ustawie:
 - a) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
 - b) odbiorca usług nie uiścił należności za dwa pełne okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie zaległej opłaty,
 - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
 - d) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych,
9. przedsiębiorstwo odpowiada za normalne następstwa wstrzymania dopływu wody lub nieodpowiedniego ciśnienia wody,
10. przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu, powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.

§ 14.

W czasie trwania klęski żywiołowej, w przypadku gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, przedsiębiorstwo ma prawo wprowadzić ograniczenia zużycia wody do konsumpcji po zawiadomieniu odbiorców usług o zastosowaniu ograniczeń. Nie zwalnia to jednak przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców usług.

§ 15.

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 3 dni robocze wcześniej przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, 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.

§ 16.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania informacji odbiorcom usług oraz podmiotom ubiegającym się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji (w formie: pisemnej, ustnej, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej) 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.

§ 17.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie udostępnione były:

1. dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - taryfa obowiązująca na terenie gminy Jarocin,
 - niniejszy regulamin,
 - wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - tekst jednolity ustawy wraz z aktami wykonawczymi,
2. informacje dotyczące:
 - szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów
 - procedury reklamacyjnej,
 - 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 nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
3. Formularze:
 - wzór wniosku o wydanie warunków technicznych w celu przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - wzór wniosku o uzgodnienie dokumentacji projektowej,
 - wzór wniosku o przyłączenie,
 - wzór zgłoszenia przystąpienia do robót.

§ 18.

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. Reklamacje odbiorcy usług mogą wnosić w formie pisemnej, osobiście, telefonicznie lub przy pomocy poczty elektronicznej.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- przedmiot reklamacji,
- uzasadnienie,
- informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. 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, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 19.

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

§ 20.

Woda na cele przeciwpożarowe dostępna jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 21.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez jednostkę straży pożarnej lub upoważnionego pracownika gminy, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a gminą Jarocin.