

UCHWAŁA NR
RADY GMINY KOBIERZYCE

z dnia 4 marca 2016 r.

w sprawie uchwalenie Regulaminu dostarczenia wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust 2 pkt. 15, art. 40 ust 1 w związku art. 7 ust 1 pkt. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku (t.j.Dz.U.2015.1515 z póź. zm.) oraz art.19 ust 1 i 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U.2015.139 z póź. zm) Rada Gminy uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczenia wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kobierzyce, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Kobierzyce.

§ 3. Traci moc uchwała nr LV/594/06 Rady Gminy Kobierzyce z dnia 26 stycznia 2006 roku.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2016 roku, jednakże nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Dolnośląskiego.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY KOBIERZYCE

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych na terenie Gminy Kobierzyce.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U.2015.139);
 - 2) przedsiębiorstwo - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy,
 - 3) umowa – umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartą w formie pisemnej między przedsiębiorstwem a odbiorcą usług;
 - 4) wodomierz główny – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 ust. 19 ustawy,
 - 5) wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany na instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody, służący określeniu ilości wody bezpowrotnie zużytej lub rozliczeń z tytułu różnic taryf;
3. Pozostałym pojęciom użytym w niniejszym regulaminie należy przypisać znaczenie jakie nadaje im ustawa.

Rozdział II

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

§ 1

1. W zakresie **dostarczania wody** przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:
 - 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,125 m³/dobę/osobę;
 - 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
 - 3) dostarczać odbiorcy usług wodę o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,
 - 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.
2. W zakresie **odbioru ścieków** przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:
 - 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług w ilości odpowiadającej ilości dostarczonej wody.

§ 2

Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma **obowiązek** świadczyć usługi w sposób zgodny z przepisami ustawy oraz zawartej umowy, a w szczególności:

1. Zapewnić sprawność techniczną i prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych oraz dokonywać niezbędnych napraw posiadanych urządzeń wodociągowych i posiadanych przyłączy na swój koszt, z wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług.

2. Zapewnić sprawność techniczną i prawidłową eksploatację urządzeń kanalizacyjnych oraz dokonywać niezbędnych napraw, usuwać zatory i uszkodzenia posiadanych urządzeń kanalizacyjnych i posiadanych przyłączy na swój koszt z wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług.
3. Instalować u odbiorcy usług na własny koszt wodomierz główny po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy z odbiorcą usługi oraz ponosić koszty jego eksploatacji.
4. Dokonywać kontroli funkcjonowania wodomierzy;
 - 1) z własnej inicjatywy, bez pobierania opłat,
 - 2) na żądanie odbiorcy usług, jednakże w przypadku stwierdzenia prawidłowego funkcjonowania wodomierza - na koszt odbiorcy usług.
5. Kontrolować odprowadzane ścieki pod względem ich zgodności z obowiązującymi normami oraz powiadomić właściwe organy o wszelkich zagrożeniach spowodowanych przez odbiorcę usług.

§ 3

Odbiorca usług w zakresie korzystania z usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków **zobowiązany** jest korzystać z tych usług w sposób zgodny z przepisami ustawy, niniejszego regulaminu oraz zawartej umowy, a w szczególności zobowiązany jest do:

1. Zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych oraz posiadanych instalacji i przyłączy kanalizacyjnych włącznie z urządzeniem pomiarowym poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniem, skutkami niskich temperatur oraz dostępem do tych urządzeń osób nieuprawnionych.
2. Prawidłowego utrzymania i zabezpieczania pomieszczenia, w sposób zapewniający prawidłowe funkcjonowanie wodomierza głównego i umożliwienie dostępu do wodomierza głównego celem dokonywania jego odczytów, wymiany i konserwacji.
3. Wykonywania wszelkich napraw przyłącza wodociągowego wraz z wewnętrzną instalacją wodociągową oraz wykonywania na swój koszt wszelkich napraw przyłącza i instalacji kanalizacyjnej.
4. Użytkowania przyłącza i wewnętrznej instalacji wodociągowej w taki sposób, aby wykluczyć możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej, w tym:
 - 1) uniknięcia uderzeń hydraulicznych,
 - 2) wyeliminowania możliwości wystąpienia skażenia bakteriologicznego i chemicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z przyłącza i instalacji wodociągowej.
5. Wykonywania uszczelnień oraz zamontowania na swój koszt niezbędnych urządzeń zabezpieczających przed cofnięciem się ścieków bytowych, komunalnych do budynku oraz wód opadowych lub roztopowych na teren nieruchomości jeżeli wynikać to będzie z warunków technicznych przyłączenia.

§ 4

Odbiorcy usług w zakresie dostarczania wody **zabrania się:**

1. Używania wody dostarczanej z sieci wodociągowej niezgodnie z umową zawartą z przedsiębiorstwem.
2. Poboru wody z sieci z pominięciem wodomierza.
3. Przemieszczania wodomierza, zakłócania jego funkcjonowania, zrywania plomb lub osłon.
4. Wykorzystywania sieci wodociągowej do uziemiań urządzeń elektrycznych.
5. Lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 3 m.
6. Odsprzedaży wody innym podmiotom jeśli umowa z przedsiębiorstwem nie stanowi inaczej.

§ 5

Odbiorcy usług w zakresie odprowadzania ścieków **zabrania się:**

1. Lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach kanalizacyjnych będących na majątku przedsiębiorstwa w pasie o szerokości 5 m.
2. Odprowadzania ścieków z pominięciem urządzenia pomiarowego, w przypadku konieczności jego zastosowania.

3. Przemieszczania urządzenia pomiarowego, zakłócania jego funkcjonowania, zrywania plomb lub osłon.

Rozdział III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się na podstawie umowy zawartej pomiędzy odbiorcą usług i przedsiębiorcą.
2. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku o zawarcie umowy, który udostępnia w swoim biurze i na swojej stronie internetowej.
3. Umowa zawarta z odbiorcą usług odprowadzającym ścieki komunalne może określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikających z posiadanych przez przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczania.
4. Dopuszczalne zanieczyszczenia w ściekach komunalnych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ustala przedsiębiorstwo z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.
5. Przedsiębiorstwo niezwłocznie od dnia otrzymania kompletnego wniosku o zawarcie umowy wraz z załącznikami przedstawi odbiorcy usług ofertę zawarcia umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.

§ 7

W przypadku, gdy dostawa wody albo odprowadzanie ścieków dotyczy nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi i właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego składa w przedsiębiorstwie wniosek o zawarcie umowy także z osobą korzystającą z lokalu, właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego powinien dołączyć wykaz osób korzystających z lokali oraz schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej wraz z oznaczeniem lokalizacji punktów czerpalnych.

§ 8

1. Miejscem dostarczenia wody jest zawór za wodomierzem głównym.
2. Miejscem wykonania usługi odbioru ścieków jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem kanalizacyjnym.
3. W przypadku rozbudowanej sieci kanalizacyjnej na terenie nieruchomości miejsce wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego dla usługi odprowadzania ścieków zostanie określone w warunkach technicznych przyłącza.

Rozdział IV

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

§ 9

1. Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo na podstawie ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków oraz określonych w trybie ustawowym taryf.
2. Zmiana wysokości taryf nie wymaga zmiany treści umowy.
3. Rozliczanie zużycia wody odbywa się w oparciu o odczyty wodomierza głównego. W przypadku braku wodomierza głównego rozliczenie zużycia wody nastąpi w oparciu o przeciętne normy zużycia wody (ryczałt).
4. Ilość ścieków:
 - 1) bytowych, komunalnych wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej przez odbiorcę usług ustalana jest:
 - a) na poziomie ilości zużytej wody,
 - b) na poziomie określonym w literze a) powiększonym o zużycie wody z własnych ujęć,

- c) na podstawie odczytów z urządzenia pomiarowego zamontowanego przez odbiorcę usług na przyłączy kanalizacyjnym,
 - d) na poziomie określonym w literze a) pomniejszonym o zużycie wody na podstawie odczytów z wodomierza dodatkowego.
- 2) wód opadowych lub roztopowych wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej przez odbiorcę usług ustalana jest na podstawie wielkości powierzchni utwardzonych.
6. Ilość ścieków w zakładach produkcyjnych może być pomniejszona o rozliczenie ilości wody bezpowrotnie zużytej na cele produkcyjne lub technologiczne. Rozliczenia należy dokonać w oparciu o bilans wodno-ściekowy zakładu. Ciężar dowodu w tym zakresie obciąża zainteresowanego odbiorcę usług. Wielkości pomniejszenia określają strony w umowie.
7. Otrzymałą fakturę VAT odbiorca usług zobowiązany jest zapłacić według zasad ustalonych w umowie.

Rozdział V

Warunki przyłączania do sieci

§ 10

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać:
 - 1) imię lub nazwisko lub nazwę osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci;
 - 2) adres do korespondencji
 - 3) określenie ilości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia;
 - 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju;
 - 5) opis nieruchomości stanowiący będzie przedmiot wniosku o przyłączenie do sieci, w szczególności rodzaj zabudowy, lokalizację nieruchomości z podaniem jej adresu oraz oznaczeniem geodezyjnym działki;
3. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku, który udostępnia w swoim biurze i na swojej stronie internetowej, wraz z wykazem wymaganych dokumentów.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest określić warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej w terminie 30 dni od daty złożenia pisemnego wniosku wraz z kompletem wymaganych dokumentów, w szczególnych przypadkach termin ten może zostać wydłużony.

§ 12

1. W przypadku wykonania **nowego przyłącza** wodociągowego, dostarczanie wody uzależnione jest od terminu zakończenia budowy przyłącza przez odbiorcę usług oraz dokonania jego odbioru przez przedsiębiorstwo zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.
2. Realizacja nowego przyłącza odbywa się na koszt odbiorcy usług w oparciu o wydane warunki techniczne.
3. Dokumentacja techniczna nowego przyłącza wymaga uzgodnienia z przedsiębiorstwem. Uzgodnienie dokumentacji następuje w ciągu 30 dni od daty złożenia dokumentacji do uzgodnienia
4. Po zakończeniu realizacji przyłącza i dokonaniu jego odbioru następuje podpisanie umowy i dostarczenie wody.
5. Przyłącze wodociągowe jest własnością odbiorcy usług.

§ 13

1. W przypadku konieczności wykonania **nowego przyłącza** kanalizacyjnego, odbiór ścieków uzależniony jest od terminu zakończenia i odbioru tych prac.
2. Realizacja prac związanych z wykonaniem nowego przyłącza kanalizacyjnego odbywa się na koszt odbiorcy usług w oparciu o wydane warunki techniczne.

3. Dokumentacja techniczna nowego przyłącza wymaga uzgodnienia z przedsiębiorstwem. Uzgodnienie dokumentacji następuje w ciągu 14 dni od daty złożenia dokumentacji do uzgodnienia.
4. Po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru, następuje podpisanie umowy na odbiór ścieków.
5. Przyłącze kanalizacyjne jest własnością odbiorcy usług.

§ 14

Jeżeli wykonanie nowego przyłącza wymaga modernizacji bądź rozbudowy istniejącej sieci wodociągowej wówczas finansowanie tych prac odbywa się zgodnie z podanymi niżej zasadami:

1. Ze środków budżetu gminy lub funduszy celowych zgodnie z wieloletnim planem modernizacji i rozwoju urządzeń.
2. Ze środków przedsiębiorstwa, zgodnie z wieloletnim planem modernizacji i rozwoju urządzeń.
3. Ze wspólnych środków wymienionych w punktach 1 i 2.
4. Jeżeli z wieloletnich planów rozwoju i modernizacji nie wynika planowana budowa urządzeń wodociągowych, a osoba ubiegająca się o przyłączenie wyraża wolę budowy tych urządzeń, gmina przy udziale przedsiębiorstwa może zawrzeć z taką osobą umowę o wspólną realizację inwestycji. Po zawarciu umowy, przedsiębiorstwo określi warunki techniczne przyłączenia.

§15

Jeżeli wykonanie nowego przyłącza wymaga modernizacji bądź rozbudowy istniejącej sieci kanalizacyjnej, wówczas finansowanie tych prac odbywa się zgodnie z podanymi niżej dyspozycjami:

1. Ze środków gminy lub funduszy celowych, jeżeli zadanie to znajduje się w planie inwestycji gminnych; po wykonaniu te urządzenia kanalizacyjne stanowią własność gminy.
2. Ze środków przedsiębiorstwa, jeżeli zadanie to znajduje się w planie inwestycji własnych przedsiębiorstwa.
3. Ze wspólnych środków określonych w punktach 1 i 2 .
4. Jeżeli z wieloletnich planów rozwoju i modernizacji nie wynika planowana budowa urządzeń kanalizacyjnych, a osoba ubiegająca się o przyłączenie wyraża wolę budowy tych urządzeń, gmina przy udziale przedsiębiorstwa może zawrzeć z taką osobą umowę o wspólną realizację inwestycji. Po zawarciu umowy, przedsiębiorstwo określi warunki techniczne przyłączenia.

Rozdział VI

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 16

1. Podstawą odbioru technicznego przez przedsiębiorstwo przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego jest wykonanie przyłącza zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi oraz uzgodnionym projektem budowlanym.
 2. Przed dokonaniem odbioru inwestor winien wykonać i dostarczyć przedsiębiorstwu powykonawczą inwentaryzację geodezyjną.
 3. Odbiór techniczny polega na:
 - 1) sprawdzeniu zgodności wykonanych prac z projektem budowlanym ,
 - 2) wykonaniu prób ciśnieniowych.
- Wyniki prób i odbiorów potwierdzane są przez strony w sporządzanych protokołach.
4. Protokół końcowy odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony bez zastrzeżeń zobowiązuje do zawarcia umowy.
 5. Protokół powinien zawierać w szczególności:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza;
 - 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 4) skład komisji;
 - 5) adres nieruchomości, do której dokonano podłączenia,

- 6) podpisy członków komisji.
6. Czynności wymienione w ust. 2 i 3 dokonuje się przed zasypaniem urządzeń w wykopie.
7. W przypadku gdy przyłączy zostało zasypane przed wykonaniem czynności wymienionych w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo może:
 - 1) żądać odkrycia wykonanego przyłącza lub
 - 2) dokonać inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego na koszt osoby ubiegającej się o przyłączenie.
8. W przypadku, gdy ścieki przekraczają dopuszczalne normy, przedsiębiorstwo ma prawo uzależnić podpisanie umowy od ich podczyszczenia przez odbiorcę usług. W trakcie obowiązywania umowy przedsiębiorstwo może zażądać podczyszczenia ścieków przez odbiorcę usług.

§ 17

1. Dostarczanie wody dla odbiorcy usług, w przypadku istniejących przyłączy następuje w ciągu dwóch dni roboczych od dnia podpisania umowy po uprzednim zamontowaniu wodomierza.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia odbiór ścieków w przypadku istniejących przyłączy kanalizacyjnych z dniem podpisania umowy.
3. Uruchomienie przyłącza wodociągowego poprzez otwarcie zasuwy dokonuje przedsiębiorstwo po uprzednim zgłoszeniu przez odbiorcę usług gotowości odbioru wody.

Rozdział VIII

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

§ 18

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących przerw i ograniczeń w dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.
2. Wystąpienie przerwy w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków może mieć miejsce w przypadku awarii lub planowanych prac konserwacyjno-remontowych.
3. O planowanych przerwach w dostawie wody, przedsiębiorstwo powinno powiadomić odbiorcę usług najpóźniej na 3 dni przed planowanym terminem w sposób zwyczajowo przyjęty, w tym na tablicach ogłoszeniowych i na stronie internetowej przedsiębiorstwa.
4. W razie przerwy przekraczającej 6 godzin, przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody, informując odbiorców usług o jego lokalizacji i możliwości korzystania.

§ 19

Przedsiębiorstwo ma prawo wprowadzić ograniczenia w dostawie wody, po uprzednim zawiadomieniu odbiorców usług o tych ograniczeniach:

1. W czasie trwania klęski żywiołowej.
2. Braku wody na ujęciu.
3. Wydania decyzji organu Inspekcji Sanitarnej o wstrzymaniu dostawy wody.
4. Potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych.

§ 20

1. W razie sankcyjnego odcięcia dostawy wody lub odprowadzania ścieków, o którym mowa w art. 8 ust. 1 ustawy, ponowna dostawa wody, jeśli nie została rozwiązana umowa, nastąpi po usunięciu przyczyn odcięcia dostawy wody oraz pokryciu przez odbiorcę usług kosztów poniesionych przez przedsiębiorstwo, związanych z odcięciem i ponowną dostawą wody.
2. Zamknięcie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego stanowi podstawę rozwiązania przez Przedsiębiorstwo umowy o dostarczenie wody lub odprowadzanie ścieków z zachowaniem okresu wypowiedzenia wskazanego w tej umowie.

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

§ 21

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek udzielania odbiorcom usług pełnych informacji dotyczących realizacji usług, w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, zarówno o planowanych przerwach w świadczeniu usług jak i awariach.
2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek informować odbiorców usług o przerwach lub ograniczeniu w dostawie wody wynikających z planowanych prac inwestycyjnych lub remontowo – konserwacyjnych oraz o warunkach i terminie udostępniania zastępczych punktów poboru wody poprzez umieszczenie informacji na swojej stronie internetowej oraz poprzez umieszczenie informacji w sposób zwyczajowo przyjęty, w tym na tablicach ogłoszeniowych.
3. W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych przerw lub ograniczeń w dostawie wody wynikających z awarii na sieci lub awarii urządzeń używanych przez przedsiębiorstwo jak również zdarzeń niezależnych od przedsiębiorstwa oraz przedłużających się prac remontowych lub konserwacyjnych przedsiębiorstwo zobowiązane jest:
 - a) jeżeli przerwa lub ograniczenia w dostawach wody przekroczy 6 godzin informować odbiorców usług o tym fakcie i upublicznić informację o zaistniałej sytuacji i przewidywanym czasie jej trwania poprzez jej umieszczenie na stronie internetowej przedsiębiorstwa;
 - b) zapewnić zastępczy punkt poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody trwających dłużej niż 6 godzin od wystąpienia przerwy i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i okresie, w którym jest udostępniony;
 - c) przystąpić niezwłocznie do usuwania awarii i jej skutków, posiadanych urządzeń wodociągowych, tak aby przerwy w dostawie wody nie były dłuższe niż 12 godzin lub niezwłocznie przeprowadzić czynności zmierzające do wznowienia usług w pełnym zakresie.
4. W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych przerw lub ograniczeń w odprowadzaniu ścieków wynikających z awarii na sieci lub awarii urządzeń używanych przez przedsiębiorstwo jak również zdarzeń niezależnych od przedsiębiorstwa oraz przedłużających się prac remontowych lub konserwacyjnych :
 - a) jeżeli przerwa lub ograniczenia w odbiorze ścieków przekroczy 6 godzin informować odbiorców usług o tym fakcie i upublicznić informację o zaistniałej sytuacji i przewidywanym czasie jej trwania poprzez jej umieszczenie na stronie internetowej przedsiębiorstwa;
 - b) przystąpić niezwłocznie do wykonywania niezbędnych napraw, usuwania zatorów i uszkodzeń tak aby przerwy w odbiorze ścieków nie były dłuższe niż 12 godzin.
5. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonania umowy w zakresie ilości i jakości świadczonych usług, bez zbędnej zwłoki, po ujawnieniu okoliczności stanowiących jej podstawę.
6. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji. W przypadku reklamacji wymagającej konieczności prowadzenia postępowania wyjaśniającego termin na rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 30 dni od daty zgłoszenia reklamacji. Jeśli nie będzie możliwe zakończenie postępowania wyjaśniającego w terminie 30 dni od daty zgłoszenia reklamacji, Przedsiębiorstwo zobowiązane jest powiadomić pisemnie odbiorcę usług o nowym terminie załatwienia reklamacji i przyczynie niezakończona reklamacji w terminie.
7. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia odbiorcy usług w formie pisemnej o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji.
8. Przydzielona bonifikata lub nadpłata należności zostaną zaliczone na poczet przyszłych należności lub na pisemne żądanie odbiorcy usług, zwrócone w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

Rozdział X
Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe
§ 22

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są jednostki ochrony przeciwpożarowej określone w ustawie z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej.
2. Woda do celów przeciwpożarowych dla obiektów jest dostępna przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
3. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy gminą, przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.
4. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.