

UCHWAŁA NR XXXVII/207/2021

**Rady Gminy w Naruszewie
z dnia 29 listopada 2021 roku**

**w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Naruszewo**

Na podstawie art.18 ust.2 pkt.15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372), w związku z art.19 ust.3-6 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, ze zm.), po uzyskaniu pozytywnej opinii organu regulacyjnego – Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Rada Gminy w Naruszewie uchwala co następuje:

§ 1

Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Naruszewo stanowiący załącznik do niniejszej uchwały

§ 2

Uchwałę w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Naruszewo wraz z opinią organu regulacyjnego przekazuje się Wojewodzie Mazowieckiemu.

§3

Traci moc Uchwała Nr VII/41/2019 z dnia 28 marca 2019 roku Rady Gminy w Naruszewie w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Naruszewo

§4

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Naruszewo.

§5

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

Przewodniczący Rady Gminy

Zbigniew Nowicki

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY NARUSZEWO

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Naruszewo.

§ 2

Ilekoć w regulaminie używa się określenia „ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 3

Ilekoć w regulaminie używa się określenia „umowa”, należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków

§ 4

Wszelkie pojęcia użyte w niniejszym regulaminie, w szczególności: Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, Odbiorca usług, zdefiniowane zostały w ustawie.

Rozdział 2

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

§ 5

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków i warunków technicznych wykonywania usług:
 - 1) dostarcza Odbiorcy usług wodę w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h i pod odpowiednim ciśnieniem nie niższym niż 0,06 MPa w miejscu włączenia do sieci, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie ustawy Prawo budowlane,
 - 2) dostarcza Odbiorcy usług wodę o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
 - 3) odbiera ścieki wprowadzone do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami, w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h.
2. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

§ 6

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Odbiorcą usług.
2. Umowa, o której mowa w ust. 1, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
 - 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
 - 3) praw i obowiązków stron umowy;
 - 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
 - 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu przedsiębiorstwa na prowadzenie działalności w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków;
 - 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
3. Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby lub Przedsiębiorstwa.

§ 8

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o zawarcie umowy.
2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.
3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:
 - 1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy,
 - 2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji - odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.
4. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości w formie oświadczenia.

§ 9

1. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa, o której mowa powyżej, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.
2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę, o której mowa powyżej, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w ustawie.
3. W sytuacji o której mowa w ust. 2, do wniosku o zawarcie umowy należy dodatkowo dołączyć schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 10

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca usług powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.
2. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy.

§ 11

Miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, tj. dostawy wody lub odbioru ścieków jest granica własności przyłączy, urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 4

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

§ 12

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo z odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Poinformowanie odbiorcy usług o rodzaju, wysokości i warunkach stosowania taryfowych cen i stawek opłat odbywa się w sposób i na warunkach określonych ustawą.
3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych taryf, podanych do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami Ustawy, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
4. W rozliczeniach z odbiorcami usług obowiązuje cena za 1 m³ dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków oraz stawka opłaty abonamentowej.

§ 13

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza.
2. Ilość odprowadzanych ścieków przyjmuje się jako równą ilości pobranej wody, ustalonej na podstawie odczytów wodomierza.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych 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.
4. Odczyt wodomierzy następuje w umownych okresach rozliczeniowych przez osobę reprezentującą przedsiębiorstwo.
5. W razie niemożności odczytu wodomierza przez przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
6. Jeśli rozliczenie odbywa się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na terenie nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 14

1. W przypadku zgłoszenia nieprawidłowego działania wodomierza przedsiębiorstwo na pisemny wniosek odbiorcy przekazuje urządzenie do sprawdzenia w celu wykonania jego urzędowej ekspertyzy.
2. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa odbiorca.

§ 15

1. Podstawą obciążenia odbiorcy należnością za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki zgodnie z wystawioną fakturą na warunkach określonych w umowie.
3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, które mają zawartą umowę z przedsiębiorstwem.
5. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący odbiorców usług.

§ 16

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

§ 17

1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.
2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

§ 18

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
5. Rozliczenie ilości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnych usług jest dokonywane na podstawie wskazań wodomierzy lub urządzenia pomiarowego lub na podstawie umowy, przynajmniej raz w roku oraz zawsze przy zmianie cen za wodę lub ścieki, których ilość nie jest ustalana w oparciu o przeciętne normy zużycia wody zgodnie z aktualnie obowiązującym rozporządzeniem w sprawie warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.
6. Poinformowanie odbiorcy usług o rodzaju, wysokości i warunkach stosowania taryfowych cen i stawek opłat odbywa się w sposób i na warunkach określonych ustawą.

§ 19

W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, które mają zawartą odrębną umowę z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 20

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.
2. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez Odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

Rozdział 5 **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 21

1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje na podstawie pisemnego wniosku złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art.19a ust. 4 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków może zawierać:
 - 1) numer telefonu
 - 2) adres poczty elektronicznej
 - 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych
 - 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków
 - 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci przez pełnomocnika- pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika
 - 6) podpis wnioskodawcy
3. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci winna załączyć do wniosku aktualną mapę zasadniczą określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

§ 22

1. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać ze wzorów wniosków dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. 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.
3. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera 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.
4. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

§ 23

1. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej określają co najmniej:
 - 1) lokalizację nieruchomości;
 - 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego
 - 4) zakres dokumentacji;
 - 5) obowiązki osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
 - 6) okres ważności

§ 24

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją, jak też nie dostarczono do Przedsiębiorstwa kompletu wymaganej dokumentacji.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.
3. Dopuszcza się, że na wniosek odbiorcy do jednej nieruchomości może być doprowadzone więcej niż jedno przyłącze. W takim przypadku każde przyłącze zaopatrzone jest w odrębny wodomierz główny, podlegający odrębnemu rozliczeniu.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 25

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu Gminy Naruszewo
 - 2) możliwości technicznych urządzeń wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi lub jej dostawy, jak również możliwości i odbioru ścieków
 - 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców
 - 4) lokalizacji nieruchomości.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.
3. Istniejąca sieć wodociągowa wybudowana jest z rurociągów PVC o średnicach: $\varnothing 90$, $\varnothing 110$, $\varnothing 160$
4. Istniejąca sieć kanalizacyjna wybudowana jest z rurociągów kamionkowych oraz PVC o średnicy: $\varnothing 150$

§ 26

1. Odbiorca usług może zlecić wykonanie przyłącza przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu lub osobie fizycznej lub prawnej, która posiada odpowiednie uprawnienia w tym zakresie.
2. Przed przystąpieniem do wykonywania robót przez jednostki inne niż przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne należy zawrzeć z Przedsiębiorstwem umowę na nadzór nad wykonaniem przyłącza oraz wykonanie wcinki w istniejącą sieć.
3. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci zobowiązany jest do sporządzenia projektu lub planu sytuacyjnego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
4. Przy projektowaniu i budowie przyłącza należy uwzględnić:
 - 1) prowadzenie przyłącza możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą
 - 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przez przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia

Rozdział 7
Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
odbioru wykonanego przyłącza

§ 27

1. W związku z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenie zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami technicznymi przyłącza oraz projektem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
3. Odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe przeprowadzane są przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie zgłoszenia odbioru.
4. Odbiór przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zasypaniu podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zasypaniem.
5. W ramach odbioru przyłącza dokonuje się kontroli:
 - 1) ułożenia i sposobu montażu rur w otwartym wykopie,
 - 2) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym,
 - 3) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
6. Po dokonaniu odbioru technicznego sporządza się protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji, który zawiera co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru
 - 3) adres nieruchomości
 - 4) skład komisji,
7. Protokół odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
8. Protokół upoważnia odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy na dostawę wody lub odprowadzania ścieków.
9. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy na nowym przyłączy wody.
10. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

Rozdział 8
Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów
dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 28

1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:
 - 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
 - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
 - 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i wskazując jego lokalizację, informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.
3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

Rozdział 9

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

§ 29

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia wyodrębnione stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.
2. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego:
 - 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
 - 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów,
 - 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach i przerwach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 30

1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacja może być zgłaszana w formie pisemnej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia (nie później niż w terminie 30 dni od zdarzenia).
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie do 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji w siedzibie Przedsiębiorstwa lub jej doręczenia Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) numer i datę zawarcia umowy (jeżeli została zawarta w formie pisemnej);
 - 3) opis przedmiotu reklamacji;
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 5) podpis składającej reklamację.
5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
7. Informacja o sposobie rozpatrzenia reklamacji winna zawierać również określenie formy i sposobu ewentualnego rozliczenia.

§ 31

Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

§ 32

1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie.
2. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej, niż raz w miesiącu.

Rozdział 10
Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 33

1. Warunki dostarczania przez Przedsiębiorstwo wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala, w porozumieniu z miejscowym komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez Przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.
3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest do innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.

§ 34

1. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.
2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru oraz poboru, o którym mowa w § 33 ust. 3, jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej lub upoważnionego pracownika Gminy.