

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA OBSZARZE MIASTA BIAŁOGARD (PROJEKT)

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń i przyłączy wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń i przyłączy kanalizacyjnych na obszarze miasta Białogard.

§ 2

1. Ilekroć w regulaminie jest mowa o:
 - 1) ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028);
 - 2) regulaminie - należy przez to rozumieć „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze miasta Białogard”.
2. Użyte w regulaminie określenia:
 - 1) odbiorca usług,
 - 2) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - 3) przyłącze kanalizacyjne,
 - 4) przyłącze wodociągowe,
 - 5) taryfa,
 - 6) urządzenia kanalizacyjne,
 - 7) urządzenia wodociągowe,
 - 8) urządzenie pomiarowe,
 - 9) wodomierz główny- mają znaczenie, o którym mowa w art. 2 ustawy.

Rozdział 2

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

§ 3

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie zawartej z odbiorcą usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zobowiązane jest zapewnić dostawy wody odbiorcy usług w sposób ciągły i niezawodny:

- 1) pod ciśnieniem w przyłączy wodociągowym zaopatrującym odbiorcę usług, nie niższym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie wyższym niż 0,6 MPa (6 barów), w granicach technicznych możliwości świadczenia usług określonych strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
 - 2) w ilości nie mniejszej niż 1,2 m³/h.
 - 3) w przypadku dostarczania wody z sieci zapewnić co najmniej minimalne parametry jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi wskazane w ustawie i wydanych na jej podstawie przepisach wykonawczych, nieprzekraczające wymienionych wartości:
 - a) zawartość bakterii Escherichia coli – 0 jtk/100ml,
 - b) zawartość bakterii grupy coli – 0 jtk/100ml,
 - c) ogólna liczna mikroorganizmów w 220C – 100 jtk/1ml,
 - d) barwa, smak, zapach – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - e) mętność - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian, zalecany zakres wartości do 1,0 NTU,
 - f) żelazo ogólne – 200 µg/l,
 - g) mangan – 50 µg/l.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie zawartej z odbiorcą usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zobowiązane jest do odprowadzania ścieków od odbiorcy usług w sposób ciągły i niezawodny, jeżeli mają one:
- 1) stan i skład zgodny z przepisami art. 9-11 ustawy;
 - 2) w ilości nie mniejszej niż 1,2 m³/h.

§ 4

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić:
- 1) utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 2) utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie posiadanych przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
 - 3) budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - 4) zainstalowanie oraz utrzymanie wodomierza głównego.

§ 5

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposobie korzystania z wody przede wszystkim za pośrednictwem swojej strony internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno udostępniać zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawarcia umów, w tym o konieczności przedstawienia przez

przyszłych odbiorców usług dokumentów umożliwiającymi podpisanie umów oraz o czasie i miejscu, w którym zawarcie umów jest możliwe.

2. W przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, odbiorca usług jest obowiązany wykazać posiadanie samoistnej tej nieruchomości.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne bez zbędnej zwłoki sporządza i przedkłada odbiorcy usług projekt umowy, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
4. 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 na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 oraz z 2021 r. poz. 2105).

Rozdział 4

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

§ 7

1. Ceny i stawki opłat za usługi, które nie są określone w taryfach, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala z uwzględnieniem ponoszonych kosztów i godziwego zysku w cenniku, który dostępny jest na stronie internetowej lub w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w punkcie obsługi klientów.
2. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług określa umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane dokonywać rozliczeń odbiorców usług co najmniej jeden raz w roku.
4. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

§ 8

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje we własnym zakresie instalacji i demontażu będących jego własnością wodomierzy głównych oraz wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych, a także zmiany parametrów technicznych wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
2. Jeśli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dopuściło rozliczanie usług na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, odbiorca usług jest obowiązany do niezwłocznego, pisemnego powiadomienia przedsiębiorstwa o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających w nieruchomości, zwiększenia prowadzonej hodowli, upraw lub produkcji.
3. W przypadku stwierdzonego nieprawidłowego działania wodomierza głównego, na podstawie wskazań którego prowadzone są rozliczenia, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza głównego, 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 głównego.

§ 9

1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym wody na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.
2. W przypadku braku możliwości odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia fakturę zaliczkową, która może zostać skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.
3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
4. Utrata ważności cechy legalizacyjnej wodomierza dodatkowego uprawnia przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne do zaprzestania uwzględniania jego wskazań w rozliczeniach odprowadzonych ścieków.

§ 10

1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez odbiorcę usług.
2. Jeżeli odbiorca usług odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, odbiorca usług umożliwia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody na koszt odbiorcy usług.

§ 11

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w sytuacji kiedy jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług, w przypadku określonym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy, może za zgodą odbiorcy usług zainstalować na własny koszt wodomierz przedpłatowy.
2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez odbiorcę usług należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

§ 12

1. W przypadku kradzieży, uszkodzenia, zerwania plomb lub innej zawinionej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, odbiorca usług zobowiązany jest do poniesienia kosztów w takiej wysokości w jakiej poniosło je przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wraz z kosztami jego montażu, ustalonych na podstawie cennika obowiązującego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.
2. Zamontowana na wodomierzu nakładka radiowa do odczytu wskazań wodomierza stanowi jego integralną część. Naruszenie, uszkodzenie, kradzież bądź inna zawiniona przez odbiorcę usług niesprawność nakładki radiowej, skutkuje obciążeniem odbiorcy usług kosztami, o których mowa w ust. 1.

§ 13

1. Jeżeli zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża odbiorcę usług opłatami w wysokości obliczonej jako dwukrotność stawki opłaty określonej w taryfie dla danej grupy odbiorców oraz ilości wody ustalonej odpowiednio do metody określonej w § 8 ust. 3 regulaminu.
2. Opłaty, o których mowa w ust. 1, oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpiło zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
3. Opłaty, o których mowa w ust. 1, oblicza się dla całego nie objętego przedawnieniem okresu udowodnionego zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 14

1. W przypadku stwierdzenia kompletności wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci w terminach określonych w ustawie.
2. Warunki, o których mowa w ust. 1, określają co najmniej:
 - 1) miejsce włączenia przyłączy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
 - 2) techniczne warunki przyłączenia wskazujące sposób przyłączenia, lokalizację istniejących sieci, urządzeń i armatury przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, materiał i minimalne średnice do zastosowania dla wnioskowanych przyłączy, warunki wyznaczenia trasy przebiegu przyłączy;
 - 3) minimalny ilościowy poziom usług dostarczania wody i odbioru ścieków;
 - 4) wymagania w zakresie parametrów technicznych dopuszczonej do stosowania armatury i urządzeń w obszarze działania przedsiębiorstwa;
 - 5) wymagania stawiane procesowi projektowania i realizacji budowy przyłączy;
 - 6) wymagania stawiane procesowi odbioru i przekazania do eksploatacji wykonanych przyłączy, niezbędnych do podpisania umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;
 - 7) informacje o dokumentach, jakie odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru końcowego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
 - 8) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.
3. 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 ustawie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.
4. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci o tym fakcie w terminie określonym w ustawie. Informacja o braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci przekazywana jest w formie pisemnej wraz uzasadnieniem.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie pobiera opłat za wydanie warunków przyłączenia do sieci, a także ich aktualizację lub przeniesienie na inny podmiot.

§ 15

1. Odbiorcy usług zabrania się łączenia instalacji wodociągowej przyłączonej do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z instalacją wodociągową zasilaną wodą pochodzącą z innego źródła, bez wcześniejszego uzgodnienia z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym warunków przyłączenia do sieci takiego połączenia, zabezpieczających sieć przedsiębiorstwa przed skażeniem oraz zapewniających prawidłowe wykonanie umowy zawartej z przedsiębiorstwem.
2. Odbiorcy usług zabrania się 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.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 16

1. Warunki techniczne, po spełnieniu których możliwy jest dostęp przyszłych odbiorców usług do usług wodociągowo – kanalizacyjnych to:

- 1) posiadanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezbędnych zdolności produkcyjnych ujęć i stacji uzdatniania wody;
- 2) posiadanie niezbędnych zdolności przesyłowych przepompowni, układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków;
- 3) posiadanie przez oczyszczalnię ścieków wystarczających zdolności oczyszczania;
- 4) istniejące lub projektowane uzbrojenie terenu w bezpośrednim otoczeniu przyłączanej nieruchomości, zapewniające zachowanie świadczenia minimalnego poziomu usług, dojazd i dostęp do studni rewizyjnych;
- 5) posiadanie tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, przy udziale których ma być zapewniony dostęp do usługi dla odbiorcy usług.

2. W przypadkach, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości nie są ujęte w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, mogą oni wybudować na własny koszt urządzenia wodociągowe lub urządzenia kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług po uprzednim porozumieniu z przedsiębiorstwem i Miastem oraz po zawarciu umowy regulującej zasady budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych. Urządzenia te mogą być przekazane przedsiębiorstwu lub Miastu na warunkach uzgodnionych w umowie.

3. Umowa, o której mowa w ust. 2, w szczególności określa:

- 1) strony zawierające umowę;
- 2) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzeniem prób i przeglądów technicznych końcowych przez strony;
- 3) sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia;
- 4) terminy:
 - a) zakończenia budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz terminy przeprowadzania niezbędnych prób i przeglądów technicznych częściowych,
 - b) przeprowadzenia prób końcowych i końcowego przeglądu technicznego przyłącza;
- 5) zasady przekazywania przez odbiorcę usług praw własności wybudowanych urządzeń wodociągowych oraz urządzeń kanalizacyjnych;
- 6) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 17

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci i zatwierdzonym planem sytuacyjnym wraz z opisem technicznym do tego planu.
2. Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby, odbiory częściowe oraz końcowe przeprowadzane są zawsze przy udziale upoważnionych przedstawicieli przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i podmiotu przyłączanego.
3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci zobowiązana jest zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
4. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci ma obowiązek zainstalować na własny koszt zawór antyskażeniowy na będącej w jego władaniu instalacji wodociągowej zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci określonymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, możliwe jest wyłącznie po pozytywnym odbiorze przyłącza przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez podmiot przyłączany.

Rozdział 8

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

§ 18

1. W przypadku niedotrzymania ciągłości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:
 - 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
 - 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
 - 3) podjąć niezwłocznie niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w terminie co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

§ 19

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o zamiarze odcięcia dostawy wody co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o zamiarze zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem jego zamknięcia.

Rozdział 9

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

§ 20

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia odbiorcom usług na swojej stronie internetowej i w swojej siedzibie w punkcie obsługi klientów informacje dotyczące:

- 1) aktualnej taryfy;
- 2) niniejszego regulaminu;
- 3) ujednoliconego tekstu ustawy;
- 4) aktualnego tekstu wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 5) obowiązującej procedury reklamacyjnej;
- 6) obowiązującej procedury przyłączenia do sieci;
- 7) obowiązującej procedury odpłatnego przekazania sieci;
- 8) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym informacje o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umów oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów;
- 9) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,
 - c) odmowy przyłączenia do sieci.

§ 21

1. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wszelkich informacji dotyczących:
 - 1) treści umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
 - 2) treści innych wiążących odbiorcę usług dokumentów;
 - 3) usług realizowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne;

- 4) treści warunków przyłączenia do sieci;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne;
 - 6) awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. W celu identyfikacji rozmówcy w przypadku kontaktu telefonicznego w sprawach wymienionych w ust. 1 pkt 1-3 odbiorca usług jest zobowiązany podać swój indywidualny numer, który znajduje się na fakturze.
 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi odbiorcy usług na zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną w sprawach wymienionych w ust. 1 pkt 4 i 5 - w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, za pomocą tych samych środków komunikacji.
 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że odbiorca usług wniósł o udzielenie informacji w innej formie.

§ 22

1. Odbiorca usług może zgłosić zakłócenia w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków pod alarmowym numerem telefonu 994.
2. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących w szczególności:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług;
 - 2) wysokości opłat za usługi;
 - 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.
3. Wszystkie reklamacje można zgłaszać w formie pisemnej, przez operatora pocztowego na adres przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego albo osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w punkcie obsługi klientów.
4. Reklamacje dotyczące naruszenia jakości i/lub ciągłości dostaw powinny zostać zgłoszone niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia zakłócenia.
5. Reklamacje dotyczące wysokości opłat odbiorca usług może zgłaszać niezwłocznie po otrzymaniu faktury.
6. Wszelkie inne reklamacje odbiorca usług powinien zgłaszać w możliwie najkrótszym czasie po wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
7. Reklamacja co do zasady powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy usług oraz jego pełny adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer i datę umowy, jeśli odbiorca usług posiada więcej niż jedną umowę;
 - 5) czytelny podpis odbiorcy usług.
8. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od daty jej wpływu. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
9. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy usług, odbiorca udostępnia nieruchomość wyznaczonym osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

10. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, faxem lub w inny wskazany przez odbiorcę usług sposób.
11. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wymaga sporządzenia uzasadnienia.
12. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.
13. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 23

1. Informacje podane przez odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia odbiorcy usług o ich zmianie.
2. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem, że pisma kierowane do odbiorcy usług na dotychczasowy podany przez odbiorcę usług adres i dwukrotnie przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego ze skutkiem ich doręczenia.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 24

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej są wyłącznie hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązane są do:
 - 1) powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15.00 dnia następującego po zakończeniu akcji gaśniczej;
 - 2) przekazywania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu danych o ilości wody pobranej z sieci wodociągowej.