

UCHWAŁA NR LXI/430/2018
RADY MIEJSKIEJ W ŁOWICZU

z dnia 10 sierpnia 2018 r.

**w sprawie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie
miasta Łowicza.**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2018r. poz. 994, 1000 i 1349) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328, 1566 i 2180 oraz 2018 r., poz. 650) Rada Miejska w Łowiczu uchwała, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Łowicza, stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Projekt regulaminu, o którym mowa w § 1 przekazuje się do zaopiniowania właściwemu organowi regulacyjnemu.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Łowicza.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia .



Przewodniczący Rady

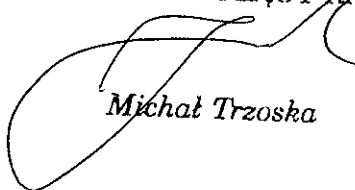
Michał Trzoska

Uzasadnienie

Od 1 stycznia 2018 roku weszły w życie zmiany w ustawie dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328, poz. 1566 i poz. 2180; z 2018 r., poz. 650). Zgodnie z art. 19 ust. 1 w/w ustawy Rada Gminy przyjmuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków i przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu. Zmiana ustawy spowodowała konieczność opracowania regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków .

W związku z powyższym podjęcie niniejszej uchwały jest zasadne .

PRZEWODNICZĄCY RADY



Michał Trzoska

PROJEKT
REGULAMINU
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

ROZDZIAŁ I
Postanowienia ogólne.

§ 1.

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „Ustawa” należy przez to rozumieć Ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
3. Wszelkie pojęcia użyte w niniejszym regulaminie, w szczególności: przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, odbiorca usług, zdefiniowane zostały w Ustawie.

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

§ 2.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek:

1. Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem.
2. Zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny.
3. Zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody.
4. Prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody.
5. Zamontować wodomierz główny oraz zapewnić prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy odbiorcy usług.

§ 3.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek:

1. Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.
2. Zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków.
3. Zapewnić należyłą jakość oczyszczonych ścieków.

4. Prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 4.

Ponadto przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek:

1. Zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego.
2. Przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
3. Zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
4. Zapewnić spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
5. Udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu, jeżeli odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w ustawie.
6. Działania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego nie mogą naruszać prawa własności przyłącza przysługującego odbiorcy usług.

§5.

Odbiorca korzystający z usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązany jest:

1. Korzystać z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w sposób zgodny z ustawą.
2. Zapewnić realizację budowy przyłącza do sieci wod-kan oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego.
3. Zapewnić prawidłowe utrzymanie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego na własny koszt w stanie niepowodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych w przypadku, gdy przyłączy wodociągowe lub kanalizacyjne stanowi własność odbiorcy usług.
4. Usunąć awarię przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego na własny koszt oraz w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami w sytuacji, gdy przyłączy wodociągowe lub kanalizacyjne stanowi własność odbiorcy usług (chyba, że Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawarta między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług stanowi inaczej).
5. Zapewnić prawidłowe utrzymanie instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej zgodnie z warunkami technicznymi użytkowania budynków mieszkalnych.
6. Zapewnić prawidłowe utrzymanie pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie

i nieprawidłowe działanie oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych.

7. Umożliwić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dostępu do dokumentacji technicznej przyłącza i pozostałych instalacji odbiorcy usług w zakresie umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać negatywnie na poziom usług.
8. Wykorzystywać wodę z sieci wodociągowej i korzystać z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie oraz w warunkach przyłączenia do sieci.
9. Zapewnić realizację obowiązków określonych w ustawie oraz przepisach wykonawczych do ustawy dotyczących:
 1. warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 2. wymagań co do ich jakości,
 3. określonych w umowie ograniczeń dotyczących ilości ścieków.
10. Terminowo regulować należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków - zgodnie z zawartą umową.
11. Niezwłocznie powiadomić przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych awariach przyłączy oraz uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego.
12. Natychmiast powiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków.
13. Utrzymywać pomieszczenia (w tym studni wodomierzowej), w którym zainstalowany jest wodomierz główny lub urządzenie pomiarowe, przed dostępem osób nieupoważnionych, a w szczególności do jego zabezpieczenia przed uszkodzeniem lub oddziaływaniem zakłócającym jego prawidłowe działanie.
14. Zapewnić osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należącego do odbiorcy w celach zdefiniowanych w ustawie.

§ 6.

Odbiorcy usług zabrania się:

1. Pobierania wody przed wodomierzem głównym.
2. Zmiany lokalizacji wodomierza głównego.
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.

ROZDZIAŁ III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 7.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Umowa, o której mowa powyżej zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- a) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- b) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- c) praw i obowiązków stron umowy,
- d) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
- e) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- f) ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie działalności,
- g) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy.

§ 8.

Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby.

§ 9.

Umowa, o której mowa powyżej, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 10.

Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa o której mowa powyżej, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.

§ 11.

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.

§ 12.

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.
2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy usług odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności za stan techniczny jest granica nieruchomości gruntowej.
3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze stanowiące własność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i instalacji wewnętrznej odbiorcy usług oraz rozdziału odpowiedzialności za stan techniczny, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy usług odprowadzającego ścieki, stanowi ostatnia studzienka od strony budynku będąca własnością przedsiębiorstwa.
4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność odbiorcy usług dostarczającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności za stan techniczny jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział IV

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

§ 13.

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Jeżeli odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług. Suma obciążeń za wodę lub ścieki nie może być wyższa od ponoszonych przez właściciela lub zarządcę na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o dostarczenie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
6. 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.

§ 14.

1. 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.
2. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.
3. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
4. 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.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
6. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci.

§ 15.

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez przedsiębiorstwo zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Osoba, o której mowa w ust. 2, składa w przedsiębiorstwie wniosek o określenie warunków przyłączenia.
4. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 2 i 3, ustala przedsiębiorstwo.
5. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
6. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z przedsiębiorstwem, zgodnie z datą wskazaną w wydanych warunkach technicznych.
7. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków przedsiębiorstwo po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą dokona odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

§ 16.

1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy,
 - 2) określenie:
 - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - b) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców również jakości odprowadzanych ścieków,
 - c) przeznaczenia wody,
 - d) rodzaju działalności.
 - 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda.
 - 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

- a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
- b) mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 17.

1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych i są ważne nie dłużej niż 2 lata.
2. Warunki przyłączenia w szczególności określają:
 - a. zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzeniem prób i odbiorów końcowych wykonanych przez strony,
 - b. sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
 - c. terminy:
 - zakończenia budowy przyłącza oraz terminy przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych,
 - przeprowadzenia prób końcowych i końcowego odbioru przyłącza,
 - przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
 - d. odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków przyłączenia,
 - e. inne ustalenia.

§ 18.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją, jak też nie dostarczono do przedsiębiorstwa kompletu wymaganej dokumentacji.

§ 19.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, gdy wnioskodawca nie spełnia warunków określonych w art. 6 ustawy.

§ 20.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego.
2. Realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej, przyłącza do sieci kanalizacyjnej, budowy studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
3. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne a urządzenia pomiarowego odbiorca usług.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

§ 21.

Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

1. w Urzędzie Miejskim, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
 - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) w regulamin świadczenia usług,
 - d) w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
2. w przedsiębiorstwie udostępniającym nieodpłatnie wgląd:
 - a) w regulamin świadczonych usług.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.

§ 22.

1. Sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza jest określany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa powyżej są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
4. Protokół odbioru technicznego przyłącza, o którym mowa powyżej, powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 2) rodzaj odprowadzanych ścieków do przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
 - 4) uwagi dotyczące przedmiotu odbioru,
 - 5) określenie własności i odpowiedzialności za przedmiot odbioru.

Rozdział VIII

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

§ 23.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków w razie:
 - a) wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowego, sieci wodociągowej, przewodów rozdzielczych) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków,
 - b) braku wody na ujęciu,
 - c) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
 - d) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - e) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem,
 - f) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - g) klęsk żywiołowych,
 - h) innych okoliczności przewidzianych w Ustawie.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odpowiada za normalne następstwa wstrzymania dopływu wody lub nieodpowiedniego ciśnienia wody.
3. 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 w winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.

§ 24.

W czasie trwania klęski żywiołowej, szczególnie gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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.

Rozdział IX

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

§ 25.

Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi. W tym celu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne tworzy stanowisko pracy do spraw obsługi odbiorcy.

§ 26.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek powiadomić odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych – ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- a) przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza – przed przystąpieniem do wymiany,

- b) gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin – co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
- c) gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin – co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usuwania awarii.

§ 27.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wielkości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez kierownika przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 30 dni od daty wpływu.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 28.

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. Szczegółowe warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe mogą być również określone w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, wydawanym przez wójta (burmistrza, prezydenta miasta) na podstawie ustawy, w części dotyczącej technicznych warunków określających możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.
3. 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.
4. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w ustalonych okresach.

§ 29.

Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.