

UCHWAŁA Nr IV/24/19
RADY MIASTA RAWA MAZOWIECKA
z dnia 24 stycznia 2019 r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Rawa Mazowiecka

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432 i poz. 2500) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i poz. 1629) **Rada Miasta Rawa Mazowiecka uchwala, co następuje:**

§ 1. Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Rawa Mazowiecka”, stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Rawa Mazowiecka.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XXIX/243/08 Rady Miasta Rawa Mazowiecka z dnia 19 grudnia 2008 roku w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dziennik Urzędowy Województwa Łódzkiego z 2008 roku, nr 405 z dnia 31.12.2008 r. poz. 4242).

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Łódzkiego.

Przewodnicząca Rady Miasta
Rawa Mazowiecka

Grażyna Dębska

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
DLA MIASTA RAWA MAZOWIECKA**

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 do Odbiorcy w minimalnej ilości 0,3 m³ na dobę i pod minimalnym ciśnieniem 0,2 Mpa (2bary), poziom świadczonych usług warunkuje pozwolenie wodno prawne wydane na podstawie odrębnych przepisów,
- 2) zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny,
- 3) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z rozporządzeniem ministra właściwego do spraw zdrowia,
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody,
- 5) zamontować wodomierz główny oraz zapewniać prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt przedsiębiorstwa z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy odbiorcy.

§ 3.

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

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków od Odbiorcy w minimalnej ilości 0,3 m³ na dobę poziom świadczonych usług warunkuje pozwolenie wodno prawne na podstawie odrębnych przepisów,
- 2) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków,
- 3) zapewnić należyłą jakość oczyszczonych ścieków zgodnie z pozwoleniem wodnoprawnym,

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, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 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 odcięto dostawę wody z przyczyny, o której mowa w Ustawie.

§ 5.

Odbiorca korzystający z usług Przedsiębiorstwa 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 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 nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych w przypadku, gdy przyłączy wodociągowe lub kanalizacyjne stanowi własność odbiorcy,
- 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 (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) 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,

8) zapewnić realizację obowiązków określonych w Ustawie oraz przepisach wykonawczych do Ustawy dotyczących:

- a) warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- b) wymagań co do jakości cieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych,
- c) określonych w umowie ograniczeń dotyczących ilości ścieków.

9) terminowo regulować należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków – zgodnie z zawartą Umową,

10) niezwłocznie powiadomić przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,

11) 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.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6.

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:
 - 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 na prowadzenie działalności,
 - 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 7.

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

§ 8.

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.

§ 9.

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

§10.

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.

§11.

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

Rozdział IV

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

§ 12.

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 dostarczanie 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.

§ 13.

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 dostarczenia.
2. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
3. 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.
4. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.
6. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa odbiorca.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 14.

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 nieruchomości ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta 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.
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.

§ 15.

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,
- 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, w szczególności rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe) w budynkach zasilanych w wodę,
- 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków.

§ 16.

1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych.
2. Warunki przyłączenia w szczególności określają:
 - 1) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych wykonanych przez strony,
 - 2) sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
 - 3) termin przeprowadzenia odbioru przyłącza/y,
 - 4) inne ustalenia.
3. Warunki techniczne przyłączenia są ważne przez okres 2 lat od daty wydania.

§ 17.

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli 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.

§ 18

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

§ 19

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 w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji.
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, a urządzenia pomiarowego odbiorca usług.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 20.

1. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w poszczególnych latach;
 - 1) w Urzędzie Miasta Rawa Mazowiecka, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
 - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy,
 - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
 - 2) w przedsiębiorstwie udostępniającym nieodpłatnie wgląd w wieloletni plan rozwoju i modernizacji,

2. Warunki techniczne wydane na podstawie złożonego wniosku określają sposób podłączenia i parametry techniczne przyłącza, a w szczególności:
 - 1) miejsce i sposób podłączenia przyłącza,
 - 2) parametry przyłącza (średnica, długość, ciśnienie i inne),
 - 3) miejsce rozgraniczenia własności i eksploatacji,
 - 4) miejsce zainstalowania węzła wodomierzowego (w budynku lub w studni wodomierzowej),
 - 5) wymagania dotyczące montażu urządzenia pomiarowego do ilości ścieków (dotyczy odbiorców, kiedy ilość ścieków nie jest ustalana jako równa ilości zużywanej wody według wskazań wodomierza głównego),
 - 6) maksymalna ilość wody możliwa do pobrania z przyłącza wodociągowego,
 - 7) wymagania dotyczące maksymalnej ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
 - 8) opracowanie dokumentacji na przyłączy i jego uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym),
 - 9) określenie warunków i terminu odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza odbioru przyłącza,
 - 10) określenie terminu ważności wydanych warunków technicznych przyłącza
 - 11) dodatkowe informacje o konieczności spełnienia uwarunkowań wynikających z kompetencji innych organów w związku z budową przyłącza takich jak: zgłoszenie w starostwie powiatowym, zajęcie pasa drogowego itp.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 21

1. Sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza jest określany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór techniczny przyłącza jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa powyżej są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa przedsiębiorstwo.

Rozdział VIII

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

§ 22.

Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków, w razie:

- 1) wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków,
- 2) braku wody w ujęciu,
- 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
- 4) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 5) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem,
- 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 7) klęsk żywiołowych,
- 8) innych okoliczności przewidzianych w Ustawie.

§ 23.

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

§ 24.

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

§ 25.

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:

- 1) przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza - przed przystąpieniem do wymiany,
- 2) gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 36 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
- 3) 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.

§ 26.

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej. Reklamacje rozpatrywane są przez kierownika przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego odbiorcę usług o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 21 dni od daty jej wpływu.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 27.

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 pozwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, wydawanym przez burmistrza 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.