
TEKST JEDNOLITY REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
(zwany dalej „Regulaminem”)

Rozdział 1.
PRZEPISY OGÓLNE

- § 1.1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie gmin Chorzów i Świętochłowice oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.
- § 2.1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.).
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym Ustawa.
 3. Postanowienia Regulaminu odnoszące się do taryfy znajdują również zastosowanie do taryfy tymczasowej w rozumieniu Ustawy.

Rozdział 2.
MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA
ŚCIEKÓW

- § 3.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:
- 1) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,2 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
 - 2) zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy;
 - 3) dostarczania odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę oraz 6 m³ rocznie;
 - 4) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług, o stanie i składzie spełniającym wymogi określone w art. 9-11 Ustawy; jakość odprowadzanych ścieków przemysłowych ustala się, w oznakowanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych studzienkach kontrolno-pomiarowych, których lokalizacja podlega ustaleniu z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i jest określona w umowie;

- 5) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę oraz 6 m³ rocznie;
 - 6) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
 - 7) budowy 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;
 - 8) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.
2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest uprawnione do zmiany typu lub średnicy zainstalowanych wodomierzy głównych, w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

- § 4.1.** Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.
 3. Umowa o której mowa w ust. 1 powyżej, zawierana jest w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
- § 5.** Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
- § 6.** Umowa 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.
- § 7.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w Ustawie.
- § 8.1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wymaga zachowania formy pisemnej.
2. Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, o którym mowa w ust. 1 powyżej, powinien zawierać w szczególności:
 - a) imię i nazwisko/nazwę wnioskodawcy,
 - b) numer PESEL/NIP, KRS,
 - c) adres zamieszkania/siedziby firmy,
 - d) adres do korespondencji,
 - e) wskazanie nieruchomości, której dotyczy wniosek, poprzez podanie jej położenia (miejscowość, nazwa ulicy i numer budynku albo numer działki w przypadku gdy nieruchomość nie posiada adresu),
 - f) dane dotyczące ilości osób korzystających z nieruchomości,
 - g) planowaną ilość zużycia wody i odprowadzanych ścieków.
4. W przypadku jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz z aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.
5. W przypadku jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r., poz. 1025 z późn. zm.), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.).

§ 9. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy oraz ogólne warunki umów o ile się takimi warunkami posługuje.

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

- § 10.** 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania 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. Ceny usług, które nie są zawarte w taryfach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala w cenniku, który dostępny jest w jego siedzibie oraz na jego stronie internetowej.
- § 11.** Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia wody oraz ilości ustalone w umowie.
- § 12.1.** Odczyty wodomierza głównego oraz ewentualnych wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody w celu ustalenia ilości wody bezpowrotnie zużytej przez odbiorcę usług, odbywają się w ustalonych w umowie okresach obrachunkowych, o których mowa w §13.
2. W przypadku niesprawności wodomierza głównego jak również w przypadku gdy odczyt wodomierza głównego nie był możliwy w terminie wskazanym w umowie, dla ustalenia ilości wody, o której mowa w §11 jako jego wskazanie za dany okres obrachunkowy bierze się:
- a) jeśli okres obowiązywania umowy był krótszy niż trzy miesiące przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza - średnią ilość wody wykazaną przez wskazania tego wodomierza jako dostarczoną do nieruchomości w całym okresie obowiązywania umowy,

b) jeśli okres obowiązywania umowy wynosił co najmniej trzy miesiące przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza - średnią ilość wody wykazaną przez wskazania tego wodomierza jako dostarczoną do nieruchomości w okresie ostatnich trzech miesięcy, a gdy nie jest to możliwe - średnie zużycie wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczyn średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

3. Zapisy ust. 2 stosuje się odpowiednio w przypadku niesprawności urządzenia pomiarowego.

§ 13. Do rozliczeń z odbiorcami usług stosuje się jednomiesięczne okresy obrachunkowe.

§ 14. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami Ustawy.

§ 15.1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, dla którego zawarta została umowa w sposób opisany w art. 6 ust. 6 Ustawy, 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.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 16.1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci w formie pisemnej, który powinien zawierać informacje określone w art.19a ust. 4 Ustawy.

2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, który złożył wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci, otrzymuje od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego potwierdzenie, o którym mowa w art.19a ust. 3 Ustawy. Potwierdzenie to winno znaleźć się w treści warunków przyłączenia do sieci lub odmowy ich wydania.

§ 17.1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie nieruchomości do sieci, warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej, w terminach określonych w art. 19a ust. 1 pkt. 1 i 2 Ustawy, z uwzględnieniem zapisów art. 19a ust. 2 i 5 Ustawy.

2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o tym w formie pisemnej podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, wskazując wyraźnie na powody odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, w terminach określonych w art. 19a ust. 1 pkt. 1 i 2 Ustawy, z uwzględnieniem zapisów art. 19a ust. 2 i 5 Ustawy.

3. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej, o których mowa w ust. 1 powyżej wydawane są w formie pisemnej i powinny:
- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej;
 - 2) zawierać informacje o zakresie dokumentacji technicznej, jaką należy wykonać na podstawie otrzymanych warunków przyłączenia oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić tę dokumentację;
 - 3) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej określony w art. 19a ust. 7 Ustawy;
 - 4) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek kanalizacyjnych;
 - 5) zawierać informacje o sposobie dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza oraz wymaganej do odbioru dokumentacji, o której mowa w §22 ust. 3 Regulaminu;
 - 6) zawierać potwierdzenie, o którym mowa w art.19a ust. 3 Ustawy.

§ 18. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 19. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają:

- 1) realizowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych uchwalane przez radę gminy,
- 2) techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

- § 20.1.** W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej, w tym wykonaną na podstawie wydanych warunków przyłączenia dokumentacją techniczną przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby i odbiory są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego).

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 21.1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru technicznego przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Wyniki prób i odbiorów, określonych w warunkach przyłączenia do sieci, są potwierdzane przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 22.1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci i oznaczenie daty i numeru wydanych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej;
 - 2) termin odbioru proponowany przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:
- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - 2) uwagi dotyczące różnic pomiędzy uzgodnioną dokumentacją techniczną przyłączy, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - 3) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.
3. Załącznikami do protokołu odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego są atesty, deklaracje właściwości użytkowych bądź aprobaty techniczne/krajowe oceny techniczne dla materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, protokoły z przeprowadzonych prób szczelności, protokoły odbioru prac zanikowych oraz protokół z badania jakości wody, potwierdzający, że spełnia ona wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Rozdział 8.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

- § 23.1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 3 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 6 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. Wyboru formy uruchomienia zastępczego punktu poboru wody dokona przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne mając na uwadze możliwości techniczne oraz odległość punktu poboru wody od rejonu w którym nastąpił brak dostawy wody z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne dołoży wszelkich starań, aby możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody była jak najmniej uciążliwa dla odbiorców usług.
- § 24.** W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody lub ciągłości świadczonych usług, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej lub poprzez wywieszenie ogłoszeń oraz niezwłocznie podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczonych usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

Rozdział 9.

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU SCIEKÓW

- § 25.** Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:
- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gmin;
 - 2) ujednolicony tekst Regulaminu;
 - 3) ujednolicony tekst Ustawy.
- § 26.1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela wszelkich informacji dotyczących:
- 1) prawidłowego sposobu wykonywania umowy przez odbiorcę usług;
 - 2) przyłączania do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;

- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne, w zależności od potrzeb i okoliczności, udziela informacji wskazanych w ust. 1 powyżej za pośrednictwem telefonu, elektronicznych środków przekazu lub poprzez wywieszenie ogłoszeń.
 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby, o ile charakter informacji pozwala na jej podanie w takim terminie.
 4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 3 powyżej, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby o informację.
- § 27.** Dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, wyłącznie w następujących przypadkach:
- 1) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia;
 - 2) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci;
 - 3) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
 - 4) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.
- § 28.1.** Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, wysokości naliczonej opłaty oraz funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, e-mail, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
 3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego.
 5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 4 powyżej, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła reklamację i wskazuje ostateczny termin udzielania odpowiedzi.
 6. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług zobowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom

reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku przez zgłaszającego jest powodem do wstrzymania rozpatrzenia reklamacji.

- § 29.** Odbiorca usług jest zobowiązany niezwłocznie poinformować przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zmianie danych, w szczególności o zmianie adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji.

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

- § 30.** Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

- § 31.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny i stawki opłat ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.

- § 32.1.** Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych wójtom, burmistrzom lub prezydentom miast lub gmin przez jednostki Straży Pożarnej.

2. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.
-