

UCHWAŁA Nr XVI/130/2020
RADY GMINY SOCHOCIN
z dnia 20 maja 2020 r.

w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Sochocin

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 poz. 713) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 poz. 1437), Rada Gminy Sochocin uchwala, co następuje:

§1. Po pozytywnym zaopiniowaniu przez organ regulacyjny – Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, uchwala się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Sochocin, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§2. Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Gminy Sochocin do przekazania uchwały organowi o którym mowa w § 1.

§3. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Sochocin.

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

§5. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, traci moc uchwała nr XIX/163/2016 Rady Gminy Sochocin z dnia 20 grudnia 2016 roku sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Sochocin (Dz. Urz. Woj. Maz. poz. 11763).


Przewodniczący Rady

Stanisław Kwiatkowski

UZASADNIENIE
UCHWAŁY Nr XVI/130/2020
z dnia 20 maja 2020 r.

w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Sochocin

Zgodnie z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 poz. 1437) Rada Gminy, po pozytywnym zaopiniowaniu przez organ regulacyjny – Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Sochocin.

Przewodniczący Rady

Stanisław Kwiatkowski

do uchwały w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Sochocin

Regulamin **dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy** **Sochocin**

Rozdział 1 **Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego dostarczania wody z wodociągów zaopatrywanych ze Stacji Uzdatniania Wody na terenie **Gminy Sochocin oraz odprowadzania ścieków do Oczyszczalni na terenie Gminy Sochocin**

§ 2. Użyte w Regulaminie skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - 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) „Odbiorca” – odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 ust. 3 ustawy;
- 3) „umowa” – umowę o zaopatrzenie w wodę, o której mowa w art. 6 ustawy.

Rozdział 2

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowe w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków:

- 1) dostarcza Odbiorcy wodę:
 - a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż 0,05 MPa, na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12.04.2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie,
 - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnej z obowiązującymi przepisami: CZYSTOŚĆ SMAK ZAWARTOŚĆ PIERWIASTKÓW,
 - c) w ilości nie mniejszej niż 0,12 m³/dobę,
- 2) odprowadza od Odbiorcy ścieki :
 - a) zrzut średni dobowy nie mniejszy niż 230 m³/d.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego do czasu ich wyeksploatowania.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z odbiorcami usług

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy.

2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:

1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy;

2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji – odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.

4. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.

5. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

6. Umowa z Odbiorcą – konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 7. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;

2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;

3) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie – do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego;

4) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 8. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Zmiana okresu rozliczeniowego może stanowić zmianę umowy.

4. Przedsiębiorstwo może skrócić okres rozliczeniowy w przypadku niewywiązywania się przez Odbiorcę z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego.

Rozdział 4

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

§ 9. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

2. Wójt Gminy Sochocin zamieszcza zatwierdzoną taryfę na stronie podmiotowej BIP Gminy Sochocin w terminie 7 dni od dnia doręczenia decyzji Wód Polskich. Przedsiębiorstwo udostępnia zatwierdzoną taryfę w siedzibie Przedsiębiorstwa, w terminie 7 dni od dnia doręczenia decyzji od Wód Polskich.

§ 10. 1. Ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody.

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.

1a. Rozliczając odbiorców za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków w okresie przejściowym tzn. w okresie zmiany wysokości taryfowych cen i stawek opłat, tj. do dnia obowiązywania dotychczasowej taryfy oraz od dnia obowiązywania nowej taryfy, Przedsiębiorstwo dokona oszacowania zużycia wody i odprowadzanych ścieków na podstawie średniodobowego zużycia pomiędzy odczytami, proporcjonalnie do liczby dni obowiązywania poprzedniej i nowej taryfy. Należność za wodę naliczona będzie według określonej w ten sposób ilości wody i stawek opłat, obowiązujących odpowiednio w poprzedniej i nowej taryfie.

1b. Istnieje możliwość przeprowadzenia końcowego rozliczenia rzeczywistego, dokonanego w oparciu o przekazaną przez Odbiorcę wartość odczytu wskazań wodomierza przeprowadzonego w ostatnim dniu obowiązywania dotychczasowej taryfy.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 11. 1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy i nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez Odbiorcę.

§ 12.1. Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą Odbiorcy, wodomierz przedpłatowy w sytuacji kiedy Przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez Odbiorcę należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

§ 13. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę w okresie rozliczeniowym.

§ 14. 1. Odbiorca powinien:

1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie.

2. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:

1) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;

2) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej innych nieruchomości.

Rozdział 5 **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 15. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa wniosek o wyrażenie zgody na włączenie się do gminnej sieci wodociągowej bądź kanalizacyjnej do Urzędu Gminy Sochocin, a następnie składa wniosek do właściwego Przedsiębiorcy o wydanie warunków technicznych wykonania przyłączy, który zawiera co najmniej:

1) imię i nazwisko(lub nazwę) i adres wnioskodawcy;

2) adres do korespondencji;

3) odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;

4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;

5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużywania wody;

6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda bądź odprowadzane ścieki w szczególności podanie nr działki ewidencyjnej;

7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody, lub odprowadzania ścieków

§ 16. 1. Do wniosku, o którym mowa w § 15, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

1) tytuł prawny do nieruchomości, bądź oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości

- o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 2) mapę do celów projektowych, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejącej sieci wodociągowej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
 - 3) oświadczenie o wyrażeniu zgody na wejście na grunt celem wykonania niezbędnych prac do wodociągowania nieruchomości/ budowy przyłącza kanalizacyjnego w przypadku przejścia przez działki nie będące własnością osoby ubiegającej się.
2. Urząd Gminy Sochocin udostępnia zainteresowanym wzór wniosku, o którym mowa w § 15 oraz wzór oświadczenia, o którym mowa w ust. § 16 ,1 pkt 3.

§ 17. 1. Warunki przyłączania zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego/ kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi/ kanalizacyjnymi nieruchomości;
 - 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego/ kanalizacyjnego ;
 - 3) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
 - 4) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych. Parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
 - 5) termin ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.
2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, stosowne Przedsiębiorstwo obsługujące instalacje wodociągową, lub kanalizacyjną wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

§ 18. 1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza u uprawnionego projektanta.

2. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) część tekstową - opis techniczny, w którym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza;
- 2) część rysunkową zawierającą: aktualną mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
- 3) kserokopię uprawnień projektowych.

3. Warunki przyłączenia , o których mowa w § 17 pkt. 2 zawierają informacje:

- 1) Włączenie do gminnej sieci wodociągowej i odbioru technicznego wykonanego przyłącza wykonuje Przedsiębiorstwo.

§ 19. 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo obsługujące instalacje wodociągową, lub kanalizacyjną w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

§ 20. 1. Dostęp do usług wodociągowych/ kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez Radę Gminy Sochocin.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informację o dostępności usług w Przedsiębiorstwie obsługującym instalacje wodociągową, lub kanalizacyjną.

4. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych:

1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur z tworzyw sztucznych, przyłącza kanalizacyjne należy wykonywać z rur z tworzyw sztucznych, lub rur kamionkowych kielichowych obustronnie szklwionych

2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zasuwę odcinającą zawór, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną

3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,

5. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnić:

1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą,

§ 21. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych w konkretnym przypadku wyznaczają:

1) warunki przyłączenia;

2) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo obsługujące instalacje wodociągową, lub kanalizacyjną osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 22. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany;

2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączu wodociągowym w budynku lub studni wodomierzowej;

3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączu wodociągowym;

2. Wykaz dokumentów niezbędnych do odbioru przyłącza wodociągowego/kanalizacyjnego dostępny jest w siedzibie Przedsiębiorstwa.

3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

4. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.
5. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzania ścieków

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek informować Odbiorców o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.
3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.
4. Dopuszcza się możliwość ograniczenia w dostawach wody :
 - 1) w przypadku braku wody w ujęciu, po wprowadzeniu ograniczenia w konsumpcji wody, w granicach możliwości dystrybucji, po uprzednim zawiadomieniu odbiorców usług.
 - 2) w celu zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych
 - 3) na podstawie decyzji wydanej przez Państwową Inspekcję Sanitarną;
5. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody, jeżeli:
 - 1) przyłączy wodociągowe wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
 - 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
 - 3) został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach.

Rozdział 9

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

§ 24. 1. Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę, warunków przyłączenia, innych wiążących Odbiorcę dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę.

§ 25. 1. Odbiorca 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 właściwości.
2. Reklamacja powinna być sporządzona w dowolnej formie (pisemnie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej itp.).
3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.
4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
 - 5) podpis Odbiorcy.
6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.
9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w jej części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacje uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.
11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 26. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody, bądź odprowadzania ścieków w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

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

§ 28. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach obowiązujących u Odbiorcy (firmy, instytucje), w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10
Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

- § 29. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.
2. Podmioty dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane są do powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach poboru wody, nie później niż do godz. 15⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru.