

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

(Projekt do zaopiniowania)

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wrocław.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i 1629).

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2

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

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w ilości określonej w umowie z odbiorcą usług liczonej w m³,
 - b) realizacji dostaw wody pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami, przy czym wymóg zapewnienia dostaw pod odpowiednim ciśnieniem dotyczy wyłącznie dostaw wody z sieci, a minimalne dyspozycyjne ciśnienie wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na obszarze Wrocławia, mierzone na rurociągach zasilających obiekty w danym rejonie wynosi 0,2 MPa,
 - c) realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,

- 2) wydawać warunki techniczne niezbędne do przyłączenia do sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 3) przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług,
- 4) zapewnić jakość dostarczanej wody o parametrach nie przekraczających:
 - a) odczyn: 6,5-9,5 pH
 - b) mangan: 50 $\mu\text{g}/\text{dm}^3$
 - c) żelazo: 200 $\mu\text{g}/\text{dm}^3$
 - d) twardość wody: 60-500 $\text{mgCaCO}_3/\text{dm}^3$
 - e) liczba bakterii Escherichia coli: 0/100 ml
 - f) liczba bakterii Enterokoki: 0/100 ml
- 5) zainstalować i utrzymywać na koszt własny wodomierz główny,
- 6) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody,
- 7) zapewnić należyłą jakość odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 8) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych,
- 9) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy.

§ 5. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
- 2) przeprowadzania kontroli przyłącza w czasie jego użytkowania w zakresie stanu technicznego oraz weryfikacji dokumentacji potwierdzającej wykonanie przyłącza zgodnie z wydanymi warunkami oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa,
- 3) założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu w przypadkach wskazanych w art. 8 ust. 1 ustawy,

- 4) sprawdzenia posiadania przez wytwórców ścieków przemysłowych stosownych pozwoleń wodnoprawnych na wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz wypełniania i przestrzegania przez tych wytwórców ścieków przemysłowych zapisów i obowiązków określonych w tych pozwoleniach wodnoprawnych.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

- § 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, która posiada tytuł prawny do korzystania z tej nieruchomości albo korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
3. W terminie 14 dni od daty złożenia wniosku wraz z wymaganymi załącznikami, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przedkłada odbiorcy usług ofertę zawarcia umowy.
4. W przypadku, gdy dostawa wody albo odprowadzanie ścieków dotyczy budynków wielolokalowych, umowa zawierana jest:
- 1) z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego,
 - 2) z osobami korzystającymi z lokali, na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli zostały spełnione warunki wynikające z przepisu art. 6 ust. 6 ustawy.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
6. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających w szczególności z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

7. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim, w tym z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017, poz. 683 ze zm.).

8. Umowa zawiera w szczególności postanowienia, o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy oraz może wskazywać miejsce rozdziału własności sieci i przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz obowiązków eksploatacyjnych stron umowy.

9. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.

Rozdział 4

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

§ 7. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi taryfa, wprowadzona zgodnie z procedurą określoną w ustawie, zawierająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określone zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W umowie wskazana jest taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy z odbiorcą usług. Zmiana taryf nie wymaga zmiany umowy.

3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 27 ust. 3 ustawy.

4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 6 ust. 1 niniejszego regulaminu, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

5. Odbiorca usług powinien zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.

6. W przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 4, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozlicza osobę korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym na podstawie wskazań wodomierza odliczającego zamontowanego na instalacji wewnętrznej, na warunkach wynikających z umowy. W takim przypadku czynności obsługi, takie jak: montaż, legalizacja, konserwacja, wymiana wodomierza odliczającego nie są wykonywane staraniem i na koszt przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
7. 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.
8. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
9. Integralną część umowy mogą stanowić ogólne warunki umów o dostawę wody lub odprowadzanie ścieków zawierające zapisy jednolite dla wszystkich umów zawartych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie przedmiotowym objętym ogólnymi warunkami umów. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o umowie, rozumie się przez nią również ogólne warunki umów. W przypadku sprzeczności z postanowieniami umowy, umowa ma pierwszeństwo przed zapisami ogólnych warunków umowy.
10. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

Rozdział 5

Warunki przyłączania do sieci

- § 8.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 powinien zawierać:
- 1) oznaczenie wnioskodawcy wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą (imię i nazwisko lub nazwę wraz z adresem zamieszkania/siedziby i adresem do korespondencji, jeśli jest inny od miejsca zamieszkania/siedziby),
 - 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,

- 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia lub wskazanie przewidywanej wielkości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
 - 4) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania (w tym rodzaju i lokalizacji istniejącej i/lub planowanej zabudowy na nieruchomości – plan sytuacyjny ze wskazaniem adresu i oznaczenia geodezyjnego działki), a także przeznaczenia,
 - 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
 - 6) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika – pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika.
4. Celem złożenia wniosku, osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
6. Warunki, o których mowa w ust. 5, określają co najmniej:
- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
 - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
 - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich rodzaj,
 - 4) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 9. 1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) ujęcia modernizacji lub budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,

- 3) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni),
- 4) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców,
- 5) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

3. W przypadku braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w § 8 ust. 2.

4. W sprawach spornych dotyczących odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.

§ 10. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna uzgodnić dokumentację techniczną z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, celem zapewnienia jej zgodności z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 11. Ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi, powinno wynosić przed każdym punktem czerpalnym nie mniej niż 0,05 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa. Jeżeli minimalne ciśnienie nie może być uzyskane ze względu na występujące stale lub okresowo niedostateczne ciśnienie wody w sieci wodociągowej, należy zastosować odpowiednie urządzenia techniczne, zapewniające wymaganą jego wielkość w instalacji wodociągowej w budynku. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno informować odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych mogących mieć wpływ na zmiany ciśnienia wody w instalacji wodociągowej w budynku, w miarę możliwości z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji wewnętrznej do nowych warunków.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 12. Przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się w terminie 30 dni od daty złożenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie wniosku o przyłączenie do sieci wraz z kompletem dokumentów. Do wniosku o przyłączenie należy załączyć odpis dokumentów potwierdzających wykonanie przyłączenia zgodnie z przepisami prawa budowlanego.

§ 13. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, uzgodnioną dokumentacją techniczną oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności bez wymaganych procedur lub z naruszeniem obowiązujących wymogów technicznych.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.

3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 5 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo Budowlane (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1202 ze zm.).

5. Operat geodezyjny podmiot przyłączany powinien wykonać w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

6. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po dokonaniu pozytywnego przeglądu technicznego przyłącza, złączeniu wybudowanego przyłącza z siecią, montażu wodomierza głównego – w przypadku przyłącza wodociągowego - oraz po zawarciu umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

Rozdział 8

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

§ 14. W przypadku nieprzewidzianego braku możliwości zapewnienia ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez niego wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 8 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) każdorazowo po wystąpieniu okoliczności mogących spowodować zmianę jakości wody, szczególnie jej pogorszenie lub w przypadku stwierdzenia obniżonej jakości wody – podjąć działania przewidziane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 15. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków oraz o warunkach i terminie udostępnienia zastępczych punktów poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie.

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- 2) odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,

- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

§ 17. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w § 16 pkt 2), jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 18. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo odmówić wznowienia usługi w przypadkach określonych w § 16, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaniechania świadczenia usług, a w szczególności w sytuacji, gdy nie zostały uregulowane zaległości finansowe.

Rozdział 9

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

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt oraz
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 21. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony),
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 22. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorców wodociągowo-kanalizacyjnych reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym jakości świadczonych usług lub wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,

przy czym brak powyższych elementów nie powoduje odrzucenia reklamacji, a może utrudniać jej prawidłowe i niezwłoczne rozpatrzenie.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego podmiotu w formie pisemnej o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu. W przypadku, o którym mowa w art. 561⁵ Kodeksu cywilnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno udzielić odpowiedzi na takie żądanie w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania pod rygorem uznania reklamacji za uzasadnioną.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 23. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają jednostki ochrony przeciwpożarowej określone w przepisach prawa.

§ 24. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przez podmioty uprawnione dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, z sieci istniejących hydrantów na terenie Gminy Wrocław.

§ 25. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do składania w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym raportów dotyczących ilości pobranej wody w okresach kwartalnych, w terminie nie później niż do 30 dni od dnia zakończenia kwartału.

§ 26. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Wrocław za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie na podstawie raportów, o których mowa w § 25 niniejszego regulaminu. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć umowę z Gminą Wrocław o zaopatrzenie w wodę na cele przeciwpożarowe, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe, jak i inne cele wymienione w ustawie.