

REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY WIEJSKIEJ KĘTRZYN.

Rozdział 1
Przepisy ogólne

1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych i beczkowsów, oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Kętrzyn, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.
2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie używa się określenia „Ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków: Dz.U. z 2020 r., poz. 2028 z późn. zm.
3. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

§ 1.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie Wójta Gminy Kętrzyn na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, udzielone decyzją wydaną stosownie do treści przepisów Rozdziału 3 Ustawy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą usług.
3. Pisemna umowa zawarta przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcą usług, o których mowa w §2 ust.2 reguluje szczegółowo prawa i obowiązki stron w zakresie nie pozostającym w sprzeczności z innymi przepisami prawa. Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług zostały opisane w Rozdziale 3 niniejszego Regulaminu.

§ 2.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody zobowiązane jest do:
 - a) przyłączenia nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym Regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług,
 - b) zakupu, zainstalowania, demontażu i utrzymania wodomierza głównego,
 - c) wymiany wodomierzy głównych w celu dotrzymania ważności cechy legalizacyjnej,
 - d) ciągłego i niezawodnego dostarczania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz odbierania ścieków w sposób ciągły,
 - e) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody,
 - f) prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków komunalnych, w tym bytowych i przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest uprawnione kontroli wodomierzy, do wymiany wodomierzy będących jego własnością, do ich naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany ich średnicy w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

Rozdział 2

Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 4.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, w ilości co najmniej **0,10 m³ na dobę/1 osoba**, i co najmniej **36,6 m³ rocznie/1osoba**.
2. W przypadku dostarczania wody z sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż **0,05 MPa (0,5 bara)** i nie większym niż **0,60 MPa (6 barów)** u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym.
3. Woda dostarczana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne woda przeznaczona do spożycia przez ludzi musi spełniać jakościowe wymagania i nie przekraczać wymienionych wartości w zakresie parametrów mikrobiologicznych, fizykochemicznych:

Cecha/Parametr	Jednostka miary	Najwyższa dopuszczalna jakość
<i>Mikrobiologiczne</i>		
Ogólna liczba mikroorganizmów (jtk) w temp. 22±2°C	jtk/1 ml	Bez nieprawidłowych zmian
Obecność i liczba bakterii grupy coli	jtk/100 ml	0
Obecność i liczba bakterii Escherichia coli	jtk/100 ml	0
Obecność i liczba Enterokoków kałowych	jtk/100 ml	0
<i>Fizykochemiczne</i>		
Barwa	mg/l (Pt)	Akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
Mętność	NTU	Akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian. Zalecany do 1,0
Zapach		Akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
Smak		Akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian
pH		6,5 – 9,5
Przewodność elektryczna	μS/cm	2500
Jon amonowy	mg/l	0,50
Azotany	mg/l	50
Azotyny	mg/l	0,50
Mangan	μg/l	50
Żelazo	μg/l	200

oraz pozostałe wymagania określone w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy. Punktem, w którym woda musi spełniać wymagania o których mowa powyżej jest punkt czerpalny, który został zlokalizowany najbliżej przed wodomierzem głównym lub przyłączem wodociągowym.

4. W zakresie odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług w ilości co najmniej **0,10 m³ na dobę/1osoba**, i co najmniej **36,6 m³ rocznie/1osoba**. Umowa z odbiorcą usług, za wyjątkiem ścieków pochodzących z gospodarstw domowych powinna określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek odebrać do urządzeń kanalizacyjnych ścieki bytowe, jeżeli nie stanowią zagrożenia dla: bezpieczeństwa i zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne, stanu konstrukcji budowlanych i prawidłowego działania tych urządzeń, oczyszczalni ścieków oraz nie zawierają odpadów, substancji i ścieków o których mowa w art. 9 Ustawy.
Punktem, w którym ścieki muszą spełniać wymagania o których mowa powyżej jest pierwsza studzienka licząc od strony budynku lub punkt włączenia przyłącza kanalizacyjnego do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji powyższych czynności, a w szczególności:
 - a) dostarcza wodę do nieruchomości w sposób ciągły i niezawodny, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi określonej przepisami, w o których mowa w art. 13 Ustawy,
 - b) zapewnia w posiadanej sieci wodociągowej odpowiednie ilości i ciśnienie wody,
 - c) odbiera ścieki bytowe w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości i zawartą umową,
 - d) prowadzi regularną kontrolę ilości i jakości ścieków odprowadzanych przez odbiorców usług,
 - e) dokonuje niezbędnych napraw sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do regularnego monitorowania jakości wody oraz informowania odbiorców usług i Wójta Gminy Kętrzyn o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub o odprowadzanie ścieków z odbiorcami usług spełniającymi warunki określone w art. 6 Ustawy.
2. Umowa może być zawarta:
 - a) z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym - na jej wniosek,
 - b) z osobą korzystającą z lokalu, jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi - na wniosek właściciela lub zarządcy budynku,
 - c) z właścicielem lub zarządcą nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi.
3. Warunkami zawarcia umowy, z zastrzeżeniem treści ust. 4 poniżej, są:
 - a) przyłączenie nieruchomości do sieci,
 - b) wystąpienie z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.
4. Z odbiorcami usług korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 7.

1. Osoba, o której mowa w §6 ust. 2 lit. a) Regulaminu, lub właściciel bądź zarządca nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przedkłada osobie, z którą ma być podpisana umowa, projekt umowy w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku.

Rozdział 4

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki określone w taryfach

§ 8.

1. Wodomierze główne i urządzenia pomiarowe są odczytywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne tradycyjnie lub metodą zdalnych odczytów.
2. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca 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 określona zgodnie z art. 27 Ustawy.

3. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 9 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
4. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
5. 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 przyłączenia do sieci oraz sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza

§ 9.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia”, złożony przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować podmiot posiadający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci,
 - b) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje,
 - c) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci,
 - d) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń,
 - e) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
 - f) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu
 - g) datę i podpis wnioskodawcy.

§ 10.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż:
 - a) **21 dni** - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
 - b) **45 dni** - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.
4. Do terminów określonych w ust. 1 i 2 nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

5. Nie pobiera się opłat za wydanie warunków przyłączenia do sieci, a także za ich zmianę, aktualizację lub przeniesienie na inny podmiot
6. Warunki przyłączenia określają w szczególności:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami wnioskodawcy,
 - b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - d) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków.
7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie może odmówić odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego wykonanego, zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez to przedsiębiorstwo.

§ 11.

1. Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie. Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.
2. Sporządzenie planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333), uwzględniającego warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne upoważnia podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci lub inny podmiot działający z jego upoważnienia lub na jego zlecenie do wykonania przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z tym planem.

§ 12.

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie w umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) datę odbioru,
 - b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - c) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - d) skład komisji, wykonawcę i użytkownika,
 - e) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - f) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy na dostawę wody i odbiór ścieków.
4. Nie pobiera się opłat za odbiór przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a także za włączenie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej oraz za inne zezwolenia z tym związane.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 13.

1. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach określa się na podstawie aktualnych technicznych i technologicznych możliwości przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz w oparciu o wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych

przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

2. Informacje dotyczące warunków technicznych dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych na podstawie dostępnych informacji oraz dokumentów będących w jego posiadaniu udziela przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych warunkują:
 - a) posiadanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości pozyskania i dostawy wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i/lub odbioru i oczyszczania ścieków, z uwzględnieniem konieczności spełnienia uwarunkowań określonych w Rozdziale 2 niniejszego Regulaminu.
 - b) posiadanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne istniejących urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych zdolnych do świadczenia usług i/lub realizacja rozbudowy i modernizacji urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych zgodnie z uchwalonym w odrębnym trybie planem o którym mowa w art. 21 Ustawy.
4. Z uwzględnieniem postanowień §13 pkt. 3 określa się procedurę dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych i/lub przyłączenia nieruchomości:
 - a) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje zapewnienie dostaw wody i odbioru ścieków w terminie do 30 dni roboczych od dnia złożenia pisemnego wniosku, i/lub określa warunki techniczne w trybie określonym w rozdziale 5 Regulaminu.
 - b) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia opracowaną dokumentację techniczną w zakresie zgodności z wydanymi warunkami technicznymi w terminie do 30 dni roboczych od dnia złożenia wniosku; uzgodniona dokumentacja techniczna stanowi podstawę realizacji robót budowlanych.
 - c) w przypadku konieczności dokonania poprawek, zmian, uzupełnień lub uzyskania od wnioskodawcy dodatkowych informacji lub dokumentów niezbędnych do wykonania czynności wskazanych w ustępach powyżej przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wzywa wnioskodawcę do dokonania koniecznych czynności, wyznaczając mu w tym celu odpowiedni termin. Czas załatwienia sprawy ulega wydłużeniu o okres wykonania tych czynności. W przypadku niedokonania czynności przez wnioskodawcę, wniosek pozostawia się bez rozpoznania.
 - d) w sprawach skomplikowanych, wymagających przeprowadzania dodatkowego postępowania wyjaśniającego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo określić dłuższe terminy realizacji czynności wskazanych w niniejszym paragrafie, jednak nie dłużej niż o kolejne 60 dni roboczych, informując na piśmie odbiorcę usług o nowym terminie załatwienia sprawy wraz z uzasadnieniem przedłużenia terminu.
5. Przyłączenie nieruchomości do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych musi spełniać standardy szczegółowo określone w warunkach technicznych wydawanych przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne.

Rozdział 7

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

§ 14.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody w sytuacjach spowodowanych następującymi okolicznościami, za które nie odpowiada:

- 1) brakiem wody surowej w ujęciu,
- 2) potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych,
- 3) stanem awarii, przez który to stan rozumie się nieprzewidywalne uszkodzenie urządzeń wodociągowych uniemożliwiające ich normalną eksploatację,
- 4) koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci,

- 5) uszkodzeniem instalacji wodociągowej grożącym niebezpieczeństwem,
- 6) wydaniem decyzji przez Państwowego Inspektora Sanitarnego,
- 7) przypadkami działania siły wyższej.

§ 15.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo wstrzymać lub ograniczyć odprowadzanie ścieków w sytuacjach spowodowanych następującymi okolicznościami, za które nie odpowiada:

- 1) stanem awarii, przez który to stan rozumie się nieprzewidywalne uszkodzenie urządzeń kanalizacyjnych uniemożliwiające ich normalną eksploatację,
- 2) koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci uszkodzeniem instalacji kanalizacyjnej grożącym niebezpieczeństwem,
- 3) odprowadzaniem przez odbiorcę usług ścieków stanowiących zagrożenie dla życia i zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne,
- 4) przypadkami działania siły wyższej.

§ 16.

1. O przerwach w świadczeniu usług wynikających z konieczności przeprowadzenia prac, o których mowa w § 14 pkt 4 i §15 pkt 2 Regulaminu, oraz o przewidywanym obniżeniu jakości wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zawiadomić odbiorców usług poprzez wywieszenie komunikatów co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.
2. O przerwach w świadczeniu usług spowodowanych przyczynami innymi niż wymienione w ust. 1 przedsiębiorstwo powiadamia niezwłocznie odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 17.

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

§ 18.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy.

Rozdział 8

Standardy obsługi odbiorców usług. Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji w zakresie zażaleń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.

§ 19.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno zapewnić odbiorcom usług należyty poziom świadczonych usług w zakresie określonym §2 niniejszego Regulaminu.

§ 20.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na żądanie odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 21.

W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo lub organ inspekcji sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, odbiorcy przysługuje upust.

§ 22.

1. W przypadku dostaw wody i jakości niezgodnej z Regulaminem lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć reklamację do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w formie pisemnej lub elektronicznej.
2. Reklamacja może zostać wniesiona także w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi przez przedsiębiorstwo.

3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy usług,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - e) numer i datę umowy,
4. Zgłoszona reklamacja wymaga potwierdzenia jej przyjęcia.
5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec odpowiedniemu przedłużeniu, po uprzednim zawiadomieniu reklamującego.
6. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego, obowiązany jest on udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo. Zaniechanie powyższego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
7. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - a) nazwę przedsiębiorstwa,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,
 - d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - e) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
8. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
9. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania.
10. Zaliczenie odszkodowania lub opłaconej należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek odbiorcy.
11. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji jakości wody potwierdzonej badaniem, odbiorca reklamujący jakość dostarczonej wody może zostać obciążony kosztami tego badania.

Rozdział 9

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 23.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego są jednostki straży pożarnej.

§ 24.

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu i ilości poboru wody.

§ 25.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Kętrzyn za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie. Przedsiębiorstwo może też zawrzeć umowę z Gminą Kętrzyn, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe, jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne.

Rozdział 10

Przepisy końcowe

§ 26.

Treść Regulaminu jest publikowana na stronie internetowej przedsiębiorstwa.