



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

Kraków, dnia 14 lutego 2017 r.

Poz. 1159

UCHWAŁA NR 6/XXX/2017 RADY GMINY ŁĄCKO

z dnia 8 lutego 2017 roku

w sprawie: uchwalenia regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Łącko w miejscowości Łazy Brzyńskie.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U.2016.446 ze zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz.U.2015.139 t.j.), Rada Gminy Łącko uchwala, co następuje:

§ 1. Po dokonaniu analizy projektu regulaminu dostarczania wody opracowanego przez Sąddeckie Wodociągi Sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Sączu uchwala się Regulamin dostarczania wody na terenie Gminy Łącko w miejscowości Łazy Brzyńskie, w brzmieniu załącznika do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Łącko.

§ 3. 1. Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego.

2. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia.

Przewodniczący Rady Gminy

Bernadetta Wąchala-Gawełek

Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr 6/XXX/2017
RADY GMINY ŁĄCKO
z dnia 8 lutego 2017 r.

Regulamin dostarczania wody na terenie Gminy Łącko w miejscowości Łazy Brzyńskie

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Łącko – miejscowość Łazy Brzyńskie realizowanego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, na podstawie odpowiedniego zezwolenia.

2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego na terenie Gminy Łącko – miejscowość Łazy Brzyńskie polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.

3. Ilekroć w Regulaminie niniejszym używa się określenia „ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 2. 1. Odbiorcą usług w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na podstawie zawartej umowy, zwany dalej „Usługobiorcą”.

2. „Usługodawcą” w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Sąddeckie Wodociągi spółka z o.o. w Nowym Sączu.

§ 3. Celem niniejszego Regulaminu jest określenie praw i obowiązków Usługodawcy i Usługobiorcy wynikających z ustawy i przepisów wykonawczych.

§ 4. Dostarczanie wody odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzeniu w wodę zawieranej między Usługodawcą a Usługobiorcą.

Rozdział 2.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 5. Zakres budowy urządzeń wodociągowych realizowany i finansowany przez Usługodawcę lub przez Usługobiorcę jest następujący:

1. realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

2. koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Usługodawca, a urządzenia pomiarowego Usługobiorca,

3. realizację budowy przyłączy do sieci wodociągowej zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci,

4. przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej składany jest do spółki Sąddeckie Wodociągi.

§ 6. Przyłączenie do sieci wodociągowej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia określonych przez spółkę Sąddeckie Wodociągi, zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.

§ 7. 1. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

2. Osoba, o której mowa w ust. 1 składa do właściciela sieci wniosek o określenie warunków przyłączenia.

3. Wzór wniosku o przyłączenie do sieci wodociągowej stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.

4. Do wniosku Usługobiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

a. dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,

b. aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 8. 1. Spółka Sąddeckie Wodociągi określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku a w skomplikowanych przypadkach w terminie do 30 dni.

2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich wydania.

3. Warunki przyłączenia określają:

- a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej do instalacji Usługobiorcy,
- b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
- c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
- d) termin ważności warunków przyłączenia,
- e) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych,
- f) sposób prowadzenia kontroli wykonywanych prac i spełnienie wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
- g) terminy zakończenia budowy przyłącza, przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych oraz przeprowadzenia prób i odbioru końcowego przyłącza, zgodnie ze wzorem protokołu odbioru końcowego,
- h) do warunków o przyłączenie załącza się niniejszy regulamin.

4. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.

5. Protokół odbioru technicznego przyłącza musi zawierać co najmniej:

- a) datę odbioru,
- b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaj: wodociągowe), średnicy, materiałów i długości,
- c) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
- d) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
- e) podpisy członków komisji.

6. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 9. 1. Zawarcie umowy o dostarczanie wody następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła o to z pisemnym wnioskiem.

2. Podpisanie umowy o dostarczanie wody następuje po podpisaniu przez strony protokołów określonych w § 8 i spełnieniu warunków odbioru.

3. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego do którego dostarczana jest woda oraz z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

4. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.

5. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, o którym mowa w ust. 4 Usługodawca zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli spełnione są warunki określone w ustawie.

§ 10. 1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony.

2. Umowa określa możliwość jej rozwiązania w przypadkach określonych w art. 8 ustawy.

3. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Usługodawcę środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 11. Umowa, o której mowa w § 10 ust.1 zawiera postanowienia dotyczące:

1. ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych oraz warunków ich świadczenia,
2. sposobu i terminów rozliczeń
3. praw i obowiązków stron umowy,
4. warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
5. procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych,
6. ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 ustawy,
7. okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 12. Zmiana Usługobiorcy powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i wymaga zawarcia nowej umowy. Obowiązek poinformowania o tym spoczywa na dotychczasowym Usługobiorcy.

§ 13. Integralną część umowy o zaopatrzenie w wodę stanowi załącznik określony

w § 8 pkt. 3 Regulaminu składany przez Usługobiorcę i aktualizowany każdorazowo po zmianie warunków korzystania z usług, określający charakterystykę zużycia wody.

Rozdział 4. Obowiązki Usługodawcy

§ 14. 1. Usługodawca zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, jakości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz w sposób ciągły i niezawodny.

2. Integralną część niniejszego regulaminu stanowią kryteria i standardy dotyczące poziomu obsługi klienta określone w załączniku nr 2.

§ 15. Usługodawca zapewnia prawidłową eksploatację posiadanej sieci wodociągowej.

§ 16. Usługodawca informuje Wójta Gminy Łącko o jakości wody przeznaczonej do spożycia w okresach miesięcznych. Wraz z rachunkiem Usługobiorcy otrzymają zapewnienie o spełnieniu przez Usługodawcę norm dotyczących jakości dostarczanej wody.

§ 17. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Usługodawca zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Usługobiorcę o jego lokalizacji.

§ 18. 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Usługodawca informuje Usługobiorców w sposób zwyczajowo przyjęty (poprzez ogłoszenie w prasie lub radiu), co najmniej na dwa dni przed ich wystąpieniem.

2. W przypadku wystąpienia awarii Usługodawca niezwłocznie powiadamia Usługobiorców o tym fakcie za pomocą komunikatów w lokalnych mediach, a w miarę możliwości zawiadamia indywidualnie.

§ 19. 1. Usługodawca instaluje i utrzymuje u Usługobiorcy wodomierz główny wraz z zaworem głównym za wodomierzem.

2. Zawór za wodomierzem głównym, od strony sieci, jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jak również miejscem rozdziału sieci i instalacji wewnętrznej.

§ 20. Usługodawca zawiadamia Usługobiorców o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę z co najmniej 12 miesięcznym wyprzedzeniem, umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, a w wyjątkowych okolicznościach, uzasadnionych wymogami sanitarnymi, w okresie krótszym.

Rozdział 5.

Obowiązki Usługobiorcy

§ 21.1. Usługobiorca zapewnia niezawodne działanie wodomierzy poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi, skutkami niskich temperatur, przed dostępem do nich osób nieuprawnionych, a także za prawidłowe utrzymanie studzienki lub pomieszczenia, w którym są one zamontowane.

2. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe z nie wywiązywania się z obowiązków określonych w pkt. 1.

§ 22. Usługobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadamiania Usługodawcy o:

1. wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, w tym o zerwaniu plomb, w tym o zerwaniu plomb,
2. zmianach parametrów określonych umową dotyczących nieruchomości i jej użytkowników,
3. wszelkich zamierzonych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci,

§ 23. Usługobiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody.

§ 24.1. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Usługodawcę oraz nie utrudniający działalności Usługodawcy, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 2) informowania Usługodawcy o własnych ujęciach wody, oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one wpłynąć na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Usługodawcę,
- 3) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci,
- 4) innych działań dodatkowych określonych w umowie.

2. Usługobiorca, którego przyłącza wodociągowe nie posiadają zaworów antyskażeniowych, wymaganych zgodnie z obowiązującymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa jest zobowiązany do ich niezwłocznego zainstalowania, na własny koszt, pod rygorem odstąpienia przez Usługodawcę od umowy o zaopatrzenie w wodę w trybie natychmiastowym.

Rozdział 6.

Sposób rozliczeń

§ 25.1. 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę prowadzone są na podstawie opłat określonych w taryfach cen i stawek oraz ilości dostarczonej wody.

2. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.

3. W przypadku braku wodomierza głównego, ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia określonych zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy.

4. W przypadku awarii wodomierza do rozliczeń stosuje się średnie zużycie z ostatnich 6-ciu miesięcy przed awarią.

§ 26.1. Strony określają w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób jej uiszczenia.

2. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania naliczonej należności.

§ 27.1. Przy rozliczeniach z Usługobiorcami, Usługodawca obowiązany jest stosować taryfę wprowadzoną zgodnie z przepisami ustawy.

2. Taryfa wymaga ogłoszenia w miejscowej prasie, co najmniej na 7 dni przed jej wejściem w życie.

3. Taryfa obowiązuje przez 1 rok, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w ustawie.

4. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy o dostarczenie wody.

Rozdział 7. Prawa usługobiorcy

§ 28. Usługobiorca ma prawo do należytego poziomu świadczonej usługi.

§ 29. Usługodawca na wniosek Usługobiorcy, lub z własnej inicjatywy, udziela informacji dotyczących realizacji usługi oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§ 30. 1. Usługobiorca ma prawo żądać upustu w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości.

Wielkość upustu ustala się biorąc pod uwagę wielkość rzeczywiście udokumentowanych poniesionych strat.

2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do jakości wody przez Usługobiorcę, Usługodawca jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi w terminie do 7 dni.

§ 31. Usługobiorca ma prawo domagać się od Usługodawcy odszkodowania za szkody w majątku powstałe w związku z wykonywaniem i eksploatacją urządzeń wodociągowych.

§ 32. Usługobiorca ma prawo domagać się od Usługodawcy przeprowadzenia kontroli prawidłowości wskazań wodomierza składając pisemny wniosek – reklamację - w siedzibie przedsiębiorstwa i wpłacając kaucję za przeprowadzenie badania prawidłowości jego wskazań. W przypadku potwierdzenia prawidłowości działań wodomierza przez Urząd Miar i Wąg koszty przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego ponosi Usługobiorca. Czas załatwienia reklamacji nie powinien przekroczyć jednego miesiąca.

Rozdział 8. Prawa Usługodawcy.

§ 33. Usługodawca może odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania jego zgody, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

§ 34. Usługodawca może odmówić zawarcia umowy na dostawę wody, gdy wnioskodawca nie spełni warunków określonych w § 10 niniejszego Regulaminu.

§ 35. Usługodawca może odciąć dostawę wody w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ustawy.

§ 36. Usługodawca może odmówić ponownego zawarcia umowy na dostawę wody, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaprzestania świadczenia usług.

§ 37. Osoby reprezentujące Usługodawcę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należących do osób, korzystających z jego usług, w celu:

1. zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
2. przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
3. przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo,
4. odcięcia przyłącza wodociągowego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu,
5. usunięcia awarii przyłącza wodociągowego, jeżeli umowa tak stanowi.

Rozdział 9. Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 38. 1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Usługodawcy są jednostki państwowej oraz ochotniczej straży pożarnej

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Usługodawcy dokonywany jest w miejscach z nim uzgodnionych.

3. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Usługodawcy zobowiązani są do powiadomienia Usługodawcy o miejscu pożaru, ilości uczestniczących jednostek ratowniczych oraz ich pojemności do 10 dnia każdego następnego miesiąca po miesiącu w który wystąpiły zdarzenia pożaru.

Rozdział 10.

Postanowienia przejściowe i końcowe.

§ 39. Do wszelkich spraw wszczętych, lecz nie zakończonych ostatecznie podpisaniem umowy o zaopatrzenie w wodę, prawa i obowiązki stron regulują postanowienia niniejszego Regulaminu.

§ 40. W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem stosowane są obowiązujące przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawa z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Przewodniczący Rady Gminy

Bernadetta Wąchała-Gawełek

Nowy Sącz, dnia.....

**Spółka „Sądeckie Wodociągi” Sp. z o. o.
w Nowym Sączu
ul. W. Pola 22
33-300 Nowy Sącz**

**WNIOSK
o przyłączenie do sieci wodociągowej, kanalizacyjnej**

Nazwisko i Imię / Nazwa:

.....
.....

Adres zamieszkania /Siedziba/ Tel. kontaktowy:

.....
.....

PPESSEL / NIP

Proszę o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej / kanalizacyjnej* dla nieruchomości
o adresie:

działka nr:, obręb nr:

1. Przeznaczenie wody na cele:

.....

2. Maksymalne dobowe (godzinowe) zapotrzebowanie na pobór wody lub cechy odbiorców:

.....

3. Ilość odprowadzanych ścieków

• ścieki bytowe: m³/miesiąc• ścieki przemysłowe: m³/miesiąc

skład ścieków podczyszczonych (dotyczy zakładów produkujących ścieki inne niż bytowe):

Zawiesina ogólna

ChZT_{Cr}BZT₅

Ogólny węgiel organiczny

Fosfor ogólny

4. Charakterystyka techniczna obiektu, do którego doprowadzana będzie woda, z którego odprowadzane będą ścieki (właściwe uzupełnić/podkreślić):
- a. gospodarstwo domowe:
 - WC, łazienka
 - źródło ciepłej wody: węglowe, elektryczne, gazowe, olejowe
 - ilość zamieszkałych osób:
 - b. biura:
 - ilość zatrudnionych osób:
 - c. sklepy:
 - branża:
 - ilość zatrudnionych osób:
 - d. zakłady rzemieślnicze:
 - rodzaj działalności:
 - ilość zatrudnionych osób:
 - e. kawiarnie, bary, restauracje:
 - ilość miejsc siedzących:
 - f. budowa:
 - stan zaawansowania robót na dzień wykonania podłączenia wod. – kan.:
 - g. inne:
 -
5. Własne ujęcie wody – jest, nie ma
6. Powierzchnia działki ogółem: m²
w tym: powierzchnia zabudowy: m²
powierzchnia terenów zielonych: m²
7. Zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Spółki „Sądeckie Wodociągi” – Dział Sprzedaży o wszelkich zmianach zaistniałych w punkcie 3 i 4, a zwłaszcza o zakończeniu budowy i rozpoczęciu korzystania z kanalizacji.

Spółka „Sądeckie Wodociągi” Sp z o o informuje, że zamieszczone we wniosku dane nie mają cech osobowych o których mowa w art.6 ustawy z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych. Powyższe dane wykorzystane będą w celu zawarcia umowy, prawidłowego rozliczenia za zużytą wodę i odprowadzone ścieki oraz do sporządzenia zbiorowych sprawozdań dla potrzeb GUS – ustawa z dnia 29.06.1995r. o statystyce publicznej (Dz. U. nr 88, poz. 439 z 1995r.).

Stwierdzam prawidłowość powyższych danych pod rygorem skutków prawnych z art. 233 § 1 kk

.....
podpis

Załączniki:

1. Kopia potwierdzenia opłaty za opinię lub warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej
2. Mapa sytuacyjno-wysokościowa.
3.

Tab. 1 Kryteria i standardy dotyczące poziomu obsługi klienta

Nr	Kryteria	Docelowe standardy
1	2	3
1. Parametry charakteryzujące jakość i ciśnienie w przyłączy		
1	jakość wody w przyłączy i jakość odprowadzanych ścieków	normy i przepisy prawne Unii Europejskiej i Polskie
2	ciśnienie na przyłączy przy wodomierzu	0,05 Mpc – 0,6 Mpc
2a. Niezawodność i pewność działania wodociągu		
3	czas od zgłoszenia awarii do rozpoczęcia naprawy	3 godziny
4	czas niezbędny do naprawy sieci: $\phi < 200$ mm $\phi > 200$ mm	4 godziny 8 godzin
2b. Niezawodność i pewność działania kanalizacji		
5	czas pomiędzy zgłoszeniem awarii a rozpoczęciem naprawy	≤ 2 godziny
6	czas naprawy rur. kanalizacyjnych $\phi < 300$ mm: $\phi > 300$ mm	6 godzin 8 godzin
3. Obsługa klienta		
7	okres rozliczeniowy	jeden, dwa lub trzy miesiące
8	odpowiedzi na pisemne zapytania i zażalenia dotyczące rachunków	14 dni roboczych
9	korekta błędnie wystawionych faktur	14 dni roboczych
10	czas rozpatrywania reklamacji dotyczących jakości wody	7 dni roboczych
11	czas rozpatrywania innych zapytań i zażeń	14 dni roboczych
12	czas zainstalowania wodomierza na nowym przyłączy	7 dni roboczych po pisemnym zawiadomieniu klienta
13	okresowe odczyty wskazań wodomierzy	kwartalnie lub co miesiąc
14	wymiana wodomierza po awarii	7 dni roboczych od zgłoszenia przez klienta
15	przerwanie dostaw wody z powodu niepłacenia rachunków	nie wcześniej niż 14 dni od dnia poinformowania Urzędu Miasta