

UCHWAŁA NR
RADY MIEJSKIEJ W PIASECZNI

z dnia r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków i przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

Na podstawie art.18 ust.2 pkt.15 ustawy z dnia 08 marca 1990 r, o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 ze zm.) oraz art. 19 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), Rada Miejska w Piasecznie uchwala co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się projekt Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Przyjęty projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków podlega przekazaniu do organu regulacyjnego, którym jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie, celem zaopiniowania.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Piaseczno.

GLÓWNY SPECJALISTA

mgr Marek Łęcki

RADCA PRAWNY

Teresa Piekarczyk

NACZELNIK WYDZIAŁU

Utrzymania Infrastruktury i Transportu Publicznego

mgr inż. Włodzisław Rasiński

UZASADNIENIE

W związku z ustawą z dnia 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy – Prawo budowlane oraz niektórych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 471) wprowadzone zostały istotne zmiany do ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Zmiany przepisów prawa dotyczą zasad wydawania przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne warunków przyłączenia do sieci.

Ponadto ww. ustawa obliguje rady gmin do dostosowania treści regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujących na obszarze ich właściwości do nowego stanu prawnego. Zgodnie z art. 19 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) rada gminy przygotowuje projekt regulaminu na podstawie przedstawionych projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne.

Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Piaseczno przygotowany na bazie projektów przekazanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne Rada Gminy Piaseczno przekazuje do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, tj. Państwowemu Gospodarstwu Wodnemu Wody Polskie – Regionalnemu Zarządowi Gospodarki Wodnej w Warszawie.

W związku z powyższym przyjęcie uchwały w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Piaseczno jest zasadne.

BURMISTRZ
Miasta i Gminy Piaseczno
mgr Daniel Putkiewicz

ZUZ1 -07- 23

GŁÓWNY SPECJALISTA
mgr Marek Łęcki

NACZELNIK WYDZIAŁU
Utrzymania Infrastruktury i Transportu Publicznego
mgr inż. Włodzimierz Rasiński

Załącznik do uchwały Nr

Rady Miejskiej w Piasecznie

z dnia2021 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW W GMINIE PIASECZNO

Zagadnienia wstępne:

1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Piaseczno oraz ogólne warunki i zasady dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych w Gminie Piaseczno.
2. Zadania własne Gminy Piaseczno w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wykonywane są poprzez przedsiębiorstwa.
3. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - a) ustawie – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028.);
 - b) przedsiębiorstwie lub przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym – należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność;
 - c) zezwoleniu – należy przez to rozumieć zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wydane na podstawie art. 16 ust. 1 ustawy;
 - d) odbiorcy usług – należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo - kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym;
 - e) organie regulacyjnym – należy przez to rozumieć dyrektora regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie;
 - f) taryfach – należy przez to rozumieć zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania;
 - g) taryfowych grupach odbiorców usług - należy przez to rozumieć odbiorców usług wyodrębnionych na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi;
 - h) umowie - należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;
 - umowa o zaopatrzenie w wodę;
 - umowa o odprowadzanie ścieków;
 - i) urządzeniach wodociągowych – należy przez to rozumieć ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;

- j) urządzeniach kanalizacyjnych – należy przez to rozumieć sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków;
- k) sieci – należy przez to rozumieć przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego;
- l) przyłączu wodociągowym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym;
- ł) przyłączu kanalizacyjnym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej;
- m) wodomierzu głównym – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączu wodociągowym;
- n) podliczniku – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy, nie będący wodomierzem głównym, zainstalowany przez odbiorcę usług i utrzymywany przez odbiorcę usług, mierzący ilość pobranej wody bezpowrotnie zużytej, zaplombowany przez przedsiębiorstwo, posiadający ważny okres legalizacji oraz wykonany zgodnie z warunkami technicznymi montażu podliczników wydanymi przez przedsiębiorstwo;
- o) urządzeniu pomiarowym – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączu kanalizacyjnym;
- p) ściekach – należy przez to rozumieć wprowadzane do wód lub do ziemi:
- 1) wody zużyte na cele bytowe lub gospodarcze,
 - 2) ciekłe odchody zwierzęce, z wyjątkiem gnojówki i gnojowicy przeznaczonych do rolniczego wykorzystania w sposób i na zasadach określonych w przepisach działu III rozdziału 4 ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. - Prawo wodne (Dz.U. z 2020 r., poz. 310, t. j.) oraz w przepisach ustawy z dnia 10 lipca 2007 r. o nawozach i nawożeniu (Dz.U. z 2021 r., poz. 76 t. j.),
 - 3) wody odciekowe ze składowisk odpadów oraz obiektów unieszkodliwiania odpadów wydobywczych, w których są składowane odpady wydobywcze niebezpieczne oraz odpady wydobywcze inne niż niebezpieczne i obojętne, miejsc magazynowania, prowadzenia odzysku lub unieszkodliwiania odpadów, wykorzystane solanki, wody lecznicze i termalne,
 - 4) wody pochodzące z obiegów chłodzących elektrowni lub elektrociepłowni,
 - 5) wody pochodzące z odwodnienia zakładów górniczych, z wyjątkiem wód wtłaczanych do górotworu, jeżeli rodzaje i ilość substancji zawartych w wodzie wtłaczanej do górotworu są tożsame z rodzajami i ilościami substancji zawartych w pobranej wodzie, z wyłączeniem niezanieczyszczonych wód pochodzących z odwodnienia zakładów górniczych,
 - 6) wody wykorzystane, odprowadzane z obiektów chowu lub hodowli ryb w obiektach przepływowych, charakteryzujących się poborem zwrotnym, o ile ilość i rodzaj substancji zawartych w tych wodach przekraczają wartości ustalone w warunkach wprowadzania ścieków do wód określonych w pozwoleniu wodnoprawnym,
 - 7) wody wykorzystane, odprowadzane z obiektów chowu lub hodowli ryb albo innych organizmów wodnych w stawach o wodzie stojącej, o ile produkcja tych ryb lub organizmów rozumiana jako średnioroczny przyrost masy tych ryb albo tych organizmów w poszczególnych latach cyklu produkcyjnego przekracza 1500 kg z 1 ha powierzchni użytkowej stawów rybnych tego obiektu w jednym roku danego cyklu;

r) ściekach komunalnych - należy przez to rozumieć ścieki bytowe lub mieszaninę ścieków bytowych ze ściekami przemysłowymi albo wodami opadowymi lub roztopowymi będącymi skutkiem opadów atmosferycznych, odprowadzane urządzeniami służącymi do realizacji zadań własnych gminy w zakresie kanalizacji i oczyszczania ścieków komunalnych;

s) ściekach przemysłowych – należy przez to rozumieć ścieki niebędące ściekami bytowymi albo wodami opadowymi lub roztopowymi będącymi skutkiem opadów atmosferycznych, powstałe w związku z prowadzoną przez zakład działalnością handlową, przemysłową, składową, transportową lub usługową, a także będące ich mieszaniną ze ściekami innego podmiotu, odprowadzane urządzeniami kanalizacyjnymi tego zakładu;

t) zbiorowym odprowadzaniu ścieków – należy przez to rozumieć działalność polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków, prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;

u) zbiorowym zaopatrzeniu w wodę – należy przez to rozumieć działalność polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody, prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin określa zasady dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych przyjęte do stosowania w Gminie Piaseczno, a w szczególności:

- 1) prawa i obowiązki przedsiębiorstwa i odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w Gminie Piaseczno oraz zasady korzystania z tych praw;
- 2) właściwe miejscowo warunki wdrożenia i stosowania postanowień ustawy, szczególnie w zakresie:
 - a) praktyki świadczenia usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
 - b) planowania kosztów eksploatacji;
 - c) projektowania i zatwierdzania taryf na te usługi;
- 3) obowiązujące w Gminie Piaseczno:
 - a) warunki przyłączania do sieci, zgodne z art. 15 ust. 4 ustawy;
 - b) równoprawne dla wszystkich odbiorców warunki dostępu do usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków;
 - c) jednakowe prawa zainteresowanych dostępem do informacji o możliwościach i warunkach przyłączenia do sieci;
 - d) wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa i odbiorców usług.

§ 2.

1. Ciągłość i niezawodność usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Piaseczno zapewniają specjalistyczne przedsiębiorstwa eksploatujące sieci i urządzenia, o których mowa w ustawie.

2. Szczegółowe zasady dostawy wody i odbioru ścieków, w ramach ujętych tym Regulaminem zasad zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków określają umowy, których stroną jest odbiorca usług zakwalifikowany do określonej taryfowej grupy odbiorców oraz przedsiębiorstwo.

§ 3.

1. Wszystkim odbiorcom usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków przypisane są ceny i stawki opłat określone w taryfie, różnicowane dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców, wyodrębnione na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi.
2. Określanie taryf, ich zmiana, w tym zmiana liczby i charakterystyki taryfowych grup odbiorców odbywa się raz na trzy lata na wniosek przedsiębiorstwa.
3. Zmiana taryfowych grup odbiorców nie może być dokonana w czasie obowiązywania przyjętych taryf.
4. Projekty taryf przygotowane są ze szczególnością wymaganą przepisami ustawy i postanowieniami jej przepisów wykonawczych.
5. Projekty taryf, sporządzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, przekazywane są organowi regulacyjnemu do zaopiniowania
6. Rada Miejska może podjąć uchwałę o dopłacie dla jednej, wybranych lub wszystkich taryfowych grup odbiorców usług. Dopłatę Gmina Piaseczno przekazuje przedsiębiorstwu.
7. Zatwierdzone taryfy, z chwilą ich ogłoszenia obowiązują przez kolejne 3 lata (podzielone na 3 okresy 12-miesięczne) i są obowiązujące zarówno dla odbiorców usług, jak i dla przedsiębiorstwa.
8. Taryfy wprowadzone w trybie art. 24c ust. 4 Ustawy obowiązują do czasu wejścia w życie zatwierdzonej taryfy.
9. Poza ogłoszeniami przewidzianymi w art. 24e Ustawy, taryfy mogą zostać ogłoszone w miejscowej prasie lub w sposób zwyczajowo przyjęty.

Rozdział 2.

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

§ 4.

Przedsiębiorstwo eksploatuje obiekty technicznej infrastruktury zapewniając:

- 1) ciągłą i niezawodną sprawność eksploatowanych urządzeń;
- 2) dochowanie zasad i warunków wprowadzania ograniczeń dostawy wody do picia w przypadku wystąpienia jej niedoboru;
- 3) informowanie co 6 miesięcy Burmistrza Miasta i Gminy Piaseczno o jakości wody przeznaczonej do spożycia oraz każdorazowo o zmianach jakości wody powodowanych awariami lub zdarzeniami powstałymi z przyczyn sił wyższych.

§ 5.

1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, w ilości co najmniej 0,6 metra sześciennego na dobę/ gospodarstwo domowe;
- 2) zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym oraz średniodobowe w sieci miejskiej nie niższe niż 0,2 MPa (2 bary);
- 3) dostarczać wodę o jakości normatywnej, odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach określonych w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia

z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2017, poz. 2294 z późn. zm.), w tym w szczególności o następujących parametrach nie przekraczających wartości:

- a) żelazo – 200 µg/l;
- b) mangan – 50 µg/l;
- c) stężenie jonów wodoru(pH) – 6,5 – 9,5,
- d) azotany – 0,5 mg NO₂/l,
- e) Escherichia coli – 0 jtk/100 ml,
- f) barwa, smak, zapach – akceptowalne przez konsumentów i bez nieprawidłowych

zmian,

g) mętność - akceptowalne przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian wartości do 1,00 NTU,

2) dostarczyć wodę do nieruchomości w sposób ciągły na warunkach określonych w umowie o zaopatrzenie w wodę, z zastrzeżeniem przypadków określonych w ustawie.

2. W zakresie odbioru ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane:

1) odbierać ścieki bytowe w ilości, co najmniej 0,6 metra sześciennego na dobę/gospodarstwo domowe;

2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i umową o odprowadzenie ścieków, z zastrzeżeniem przypadków określonych w ustawie.

§ 6.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków z co najmniej 12 miesięcznym wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków.

2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, przewidywanym obniżeniu jej jakości lub ograniczeniach w odbiorze ścieków przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty na siedem dni przed planowanym terminem.

3. W razie przerwy w dostawie wody w sposób ciągły przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo zapewnia zastępcze punkty poboru wody przeznaczonej do spożycia i informuje odbiorcę usług o ich lokalizacji.

4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do niezwłocznego zabezpieczenia miejsca awarii od chwili powiadomienia o jej wystąpieniu lub stwierdzenia jej wystąpienia.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7.

1. Odbiorcą usług jest każdy, kto korzysta z tych usług w trybie zbiorowego zaopatrzenia wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków i czyni to na podstawie umowy z dostawcą usług.

2. W przypadku przyłącza wodociągowego stanowiącego własność Odbiorcy usług, miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia przyłącza wodociągowego do sieci wodociągowej.

3. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.

4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy usług, wyposażonego w studzienkę rewizyjną, miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

5. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności – jest granica nieruchomości gruntowej.

§ 8.

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z dostaw wody lub odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami prawa, nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo innym odbiorcom usług.

W szczególności odbiorcy usług zobowiązani są do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób niezagrażający możliwością wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej (montaż zaworu antyskażeniowego);
- 2) zabezpieczenia na własny koszt pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz (w tym komory wodomierzowej), przed osobami nieuprawnionymi, uszkodzeniami mechanicznymi i skutkami niskich temperatur;
- 3) użytkowania instalacji kanalizacyjnej zgodnie z prawem, w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej, nie wprowadzania substancji do tego nie przeznaczonych;
- 4) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego Regulaminu;
- 5) poinformowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków (opomiarowanie poboru wody z własnego ujęcia lub rozliczenie ryczałtowe w przypadku braku urządzenia pomiarowego);
- 6) korzystania z przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci i umowie;
- 7) zawiadomienia przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb;
- 8) pisemnego powiadamiania przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu, a także o zmianach rodzaju i ilości odprowadzanych ścieków;
- 9) niezwłocznego usunięcia awarii na przyłączy oraz powiadomienia przedsiębiorstwa o jej zaistnieniu. W przypadku, gdy awaria spowodowała lub może spowodować przerwę w świadczeniu usług innym odbiorcom usług lub stwarza zagrożenie, w celu zapobieżenia stratom, przedsiębiorstwo przystępuje do usunięcia awarii we własnym zakresie, a kosztami obciąża odbiorcę usług;
- 10) terminowego regulowania należności za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki.

§ 9.

1. Dostarczenie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej na czas określony lub nieokreślony.

2. Umowa dopuszcza jej rozwiązanie przez każdą ze stron za wypowiedzeniem lub na mocy porozumienia stron

3. Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 ustawy.

4. W rozliczeniach strony umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę wprowadzoną zgodnie z przepisami ustawy, bez konieczności zmiany umowy.

§ 10.

Umowa, o której mowa w § 9 precyzuje w szczególności:

- 1) strony umowy,
- 2) ilość i jakość świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunki ich świadczenia;
- 3) sposób i terminy wzajemnych rozliczeń;
- 4) prawa i obowiązki stron umowy;
- 5) warunki usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
- 6) procedury i warunki kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych u odbiorcy usług;
- 7) rodzaje dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń odbiorcy usług;
- 8) okres obowiązywania umowy oraz odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 11.

Umowa, o której mowa w § 9, może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 12.

Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa, o której mowa w § 9, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą nieruchomości, z zastrzeżeniem art. 6 ust. 6 ustawy.

§ 13.

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.

§ 14.

Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego (budynków wielolokalowych) lub osobie korzystającej z lokalu, z którą została zawarta umowa na warunkach określonych w art. 6 ust. 6 ustawy, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające wykonanie umowy, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych odbiorców usług.

§ 15.

1. Zawarcie umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków następuje po podpisaniu przez strony protokołów odbiorów prac budowlano - montażowych związanych z przyłączeniem do sieci. Zapis ten nie dotyczy przypadku zmiany odbiorcy usług.

2. Treść umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie może ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów ustawy, z przepisów wykonawczych do ustawy, zezwolenia oraz z niniejszego Regulaminu.

3. W przypadku zmiany odbiorcy usług następuje wygaśnięcie umowy zawartej z dotychczasowym odbiorcą usług po dokonaniu odczytu lub ewentualnym demontażu wodomierza. Obowiązek zawarcia nowej umowy ciąży na nowym odbiorcy usług. Dotychczasowy odbiorca usług i nowy odbiorca usług obowiązani są do wskazania stanu wodomierza lub urządzenia pomiarowego w protokole zdawczo – odbiorczym. W sytuacji niesporządzenia protokołu zdawczo – odbiorczego, za należności z tytułu dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków w okresie pomiędzy pomiarami wskazań dokonanymi u dotychczasowego odbiorcy i nowego odbiorcy solidarnie odpowiadają dotychczasowy odbiorca usług i nowy odbiorca usług.

4. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania jego zgody, bądź zostało wykonane niezgodnie z warunkami przyłączenia do sieci.

5. Przedsiębiorstwo może odmówić ponownego zawarcia umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, jeżeli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaprzestania świadczenia usług.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach opartych o taryfowe grupy odbiorców

§ 16.

Podstawowe zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wynikają z przepisów prawa. W szczególności:

- 1) rozliczenia ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo; rozliczenia te dokonywane są w ustalonych terminach, na podstawie zarejestrowanych wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych;
- 2) ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalone prawem;
- 3) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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;
- 4) ilość odprowadzonych ścieków z nieruchomości ustala się na podstawie wskazania urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku – jako równą ilości wody pobranej lub ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej, określonej zgodnie z art. 27 ust. 6 ustawy;
- 5) w przypadku uszkodzenia urządzenia pomiarowego tryb postępowania jest analogiczny jak w przypadku uszkodzenia wodomierza głównego;
- 6) w rozliczeniach odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody dostarczonej przez przedsiębiorstwo uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie zgłoszonego i zaplombowanego podlicznika;
- 7) jeżeli przedsiębiorstwo nie dokonało odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego w danym okresie rozliczeniowym, przedsiębiorstwo może wystawić fakturę za dany okres rozliczeniowy w oparciu o średnie zużycie;

§ 17.

1. Odbiorca usług uiszcza należność za dostarczone usługi zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków na podstawie faktur wystawionych przez przedsiębiorstwo. Przedsiębiorstwo ma prawo wystawiać faktury na podstawie prognozowanego zużycia, które będą rozliczane po dokonaniu odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki w terminie płatności wskazanym na fakturze, z zastrzeżeniem, iż termin ten nie może być krótszy niż 14 dni od daty wystawienia faktury³. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy usług jej zwrot nastąpi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
5. W przypadku niedokonania lub nieterminowego dokonania płatności określonych w ust. 2 naliczane są i pobierane odsetki ustawowe za opóźnienie zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Rozliczenie należności odbywa się na podstawie cen i stawek opłat zawartych w taryfach oraz ilości dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków, w określonym czasie.
7. Okresy obrachunkowe mogą być miesięczne, trzymiesięczne, lub dłuższe, jeżeli umowa tak stanowi.

Rozdział 5. Warunki przyłączania do sieci

§ 18.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu wniosku określa warunki przyłączenia do sieci w trybie i na zasadach określonych w ustawie.
3. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci musi zawierać elementy wymienione i scharakteryzowane w art. 19a ust. 4 ustawy.
4. Wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci może zawierać dodatkowe elementy umożliwiające wnioskodawcy udzielenie precyzyjnych informacji lub udzielenie dodatkowych, na zasadach dobrowolności, a w szczególności:
 - 1) informacji uzupełniających o rodzaju i charakterze zabudowy, do którego będzie dostarczana woda lub z którego będą odprowadzane ścieki, m.in. informacji o:
 - a) ilości budynków i lokali, rodzaju zabudowy; w przypadku obiektów projektowanych o planowanym zamiarze inwestycyjnym w stosunku do nieruchomości,
 - b) wyposażeniu lokali, obiektów przemysłowych lub usługowych w urządzenia zużywające wodę lub odprowadzające ścieki, w szczególności urządzenia wpływające na jakość ścieków,
 - c) informacji czy budynki są istniejące czy projektowane,
 - 2) przewidywanym terminie rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
 - 3) w przypadku budynków/obiektów projektowanych zaleca się sporządzenie planu zabudowy lub szkicu sytuacyjnego na rysunku uwzględniającym projektowany plan zagospodarowania terenu,
 - 4) numerze telefonu,
 - 5) adresie e-mail,
 - 6) informacji o posiadaniu własnego ujęcia wody,

- 7) informacji o formie władania nieruchomością
 - 8) zalecenie/propozycję sporządzenia planu zabudowy lub szkicu sytuacyjnego, o którym mowa art. 19a ust. 4 Ustawy na kopii mapy zasadniczej zawierającej aktualne informacje sytuacyjno-wysokościowe oraz podziemne uzbrojenie terenu.
5. W przypadku gdy złożony wniosek posiada braki formalne lub merytoryczne przedsiębiorstwo zwraca się do podmiotu składającego wniosek o jego uzupełnienie wyznaczając termin na jego uzupełnienie. Ustala się termin uzupełnienia na 14 dni kalendarzowych.
6. W przypadku gdy wnioskujący podmiot w wyznaczonym terminie nie uzupełni wniosku, przedsiębiorstwo odmawia wydania warunków przyłączenia do sieci.

§ 19.

1. W przypadku gdy istnieją techniczne możliwości świadczenia usług na warunkach przyłączenia określonych w niniejszym regulaminie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie określonym w ustawie, wydaje warunki przyłączenia do sieci.
2. Warunki przyłączenia do sieci powinny określać w szczególności:
- 1) dane podmiotu wnioskującego oraz dane lokalizacyjne nieruchomości;
 - 2) datę złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia;
 - 3) miejsce i sposób przyłączenia instalacji do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
 - 4) ilość dostarczanej wody z określeniem celu na jaki jest dostarczana;
 - 5) ilość i rodzaj odprowadzanych ścieków;
 - 6) informację o obowiązujących wytycznych do projektowania i wykonania robót uwzględniających parametry techniczne stosowanych materiałów;
 - 7) informację dotyczącą wymaganej dokumentacji - konieczności sporządzenia, przez uprawnione osoby, projektu technicznego przyłączy oraz informację o trybie jego uzgadniania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne; projekt techniczny powinien zawierać plan sytuacyjny.
 - 8) wymóg stosowania materiałów zgodnie z przepisami ustawy o wyrobach budowlanych;
 - 9) wymóg odpowiednich branżowych kwalifikacji osób wykonujących i nadzorujących wykonanie przyłącza;
 - 10) informację, że na wykonanie prac inwestor jest zobowiązany uzyskać wszelkie niezbędne decyzje i pozwolenia a termin i sposób ich prowadzenia uzgodnić ze wszystkimi zainteresowanymi stronami.
 - 11) informację, że w przypadku gdy przyłącza przebiegają w działkach prywatnych, dla wykonania prac należy uzyskać konieczne zgody, a docelowo ustanowić notarialnie właściwe służebności;
 - 12) tryb i sposób zawiadomienia o zamiarze i terminie rozpoczęcia robót;
 - 13) sposób uzgadniania terminów odbiorów częściowych i odbioru końcowego;
 - 14) termin ważności warunków przyłączenia do sieci;
 - 15) informację o konieczności uzyskania przez inwestora wszelkich niezbędnych decyzji i pozwoleń, m.in., że od zarządcy drogi należy uzyskać: przed sporządzeniem projektu - decyzję lokalizacyjną a przed rozpoczęciem robót - zgodę na umieszczenie urządzeń w pasie drogowym oraz zgodę na zajęcie pasa drogowego.
3. Załącznikiem do warunków przyłączenia do sieci jest, w przypadkach koniecznych, załącznik graficzny ze wskazaniem miejskich urządzeń i/lub miejsc włączenia do miejskiej sieci wodnej i kanalizacyjnej. Załącznik może zawierać inne dodatkowe informacje istotne na etapie sporządzenia projektu przyłącza.

§ 20.

Zakres budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, które realizowane są przez przedsiębiorstwo oraz przez osoby ubiegające się o przyłączenie nieruchomości do sieci określają przepisy ustawy. W szczególności:

- 1) budowę przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego – zapewnia na własny koszt odbiorca usług ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 2) koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego - odbiorca usług.

§ 21.

1. Budowa i modernizacja urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych realizowana jest w zakresie wynikającym z planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, stosownie do dyspozycji art. 21 ust.1 ustawy.

2. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odbioru ścieków w przedsiębiorstwie.

§ 22.

1. Przedsiębiorstwo obowiązane jest przyłączyć do sieci nieruchomość ubiegającej się osoby, jeżeli są spełnione warunki techniczne przyłączenia określone w niniejszym Regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

2. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje po spełnieniu warunków technicznych przyłączenia do sieci określonych przez przedsiębiorstwo.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych

§ 23.

Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest możliwy, jeżeli są spełnione następujące warunki ich świadczenia:

1. W bezpośrednim sąsiedztwie nieruchomości znajdują się czynne sieci wodociągowo-kanalizacyjne, które znajdują się w posiadaniu przedsiębiorstwa.
2. Parametry techniczne urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych umożliwiają świadczenie usług na poziomie określonym w rozdziale II niniejszego regulaminu.
4. Ukształtowanie i zagospodarowanie terenu oraz przebieg podziemnego uzbrojenia terenu umożliwia wykonanie przyłączy, które zapewnią dostęp do usług.
5. Budowa przyłącza nie będzie utrudniała w przyszłości rozbudowy infrastruktury wodno-kanalizacyjnej.
6. Dla nieruchomości zostały wydane warunki przyłączenia do sieci a przyłącza zostały wykonane zgodnie z tymi warunkami i dokonany został odbiór techniczny tych przyłączy.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 24.

1. Odbiór wykonanego przyłącza wodociągowo-kanalizacyjnego poprzedzają bezpośrednio:
 - 1) zgłoszenie zamiaru rozpoczęcia robót, którego dokonuje podmiot, dla którego wydano warunki przyłączenia do sieci. Zgłoszenie powinno nastąpić co najmniej na 7 dni przed zamiarem rozpoczęcia robót budowlanych;
 - 2) wykonanie przyłącza wodociągowo-kanalizacyjnego zgodnie ze sporządzonym planem sytuacyjnym i warunkami przyłączenia do sieci;
2. Termin przeprowadzenia odbioru przyłącza jest ustalany z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym na etapie zgłoszenia przyłącza do odbioru.
3. Przedmiotem pracy komisji odbierającej przyłączy jest kontrola zgodności ich wykonania z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci oraz sporządzonym planem sytuacyjnym.
4. Odbiór przyłączy potwierdza sporządzony i podpisany protokół odbioru technicznego.
5. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać w szczególności:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) dane podmiotu/inwestora dla, którego wydano warunki przyłączenia;
 - 5) adres nieruchomości i jej oznaczenie ewidencyjne;
 - 6) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem rodzaju przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne);
 - 7) określenie podstawowych elementów przyłączy - średnice, materiałów, długości przewodów;
 - 8) oświadczenie inwestora, że dla wykonania przyłącza uzyskał wszelkie przewidziane prawem zgody i pozwolenia, w tym zgody właścicieli działek po których przebiega przyłączy;
 - 9) oświadczenie wykonawcy robót i inwestora, że przyłączy zostało wykonane zgodnie z dokumentacją i warunkami przyłączenia do sieci, warunkami technicznymi wykonania i odbioru robót budowlano-montażowych przez osoby o odpowiednich kwalifikacjach z użyciem materiałów wprowadzonych do obrotu zgodnie z przepisami prawa;
 - 10) informację, że inwestor jest zobowiązany, zgodnie z przepisami prawa budowlanego, zlecić wykonanie geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej;
 - 11) uwagi komisji – opcjonalnie;
 - 12) miejsce na podpisy członków komisji, w skład której wchodzi: przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, wykonawca, inwestor;
6. W zakresie odbioru przyłącza ustala się dodatkowo:
 - 1) odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zasypaniem;
 - 2) na wniosek przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, inwestor lub wykonawca jest zobowiązany przedstawić dokumenty potwierdzające jakość i rodzaj zastosowanych materiałów (deklaracje właściwości użytkowych, atesty, karty katalogowe);
 - 3) podczas odbioru inwestor jest zobowiązany przedstawić do wglądu plan sytuacyjny, o którym mowa w art. 19a ust. 6 ustawy;

4) w przypadku, kiedy fragment przyłącza lub przyłącze zostało zasypane przed dokonaniem odbioru, przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego może zażądać:

- a) wykonania odkrywek przyłącza,
- b) przedstawienia oświadczenia, złożonego przez osobę o udokumentowanych kwalifikacjach zawodowych (uprawnienia zawodowe, dokument przynależności do Izby), że przyłącze zostało wykonane zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, warunkami technicznymi wykonania i odbioru robót budowlano-montażowych oraz z użyciem materiałów wprowadzonych do obrotu zgodnie z przepisami prawa;
- c) inne dokumenty potwierdzające prawidłowość wykonania przyłącza (dokumentacja fotograficzna, szkice geodezyjne, kamerowania przyłącza kanalizacyjnego, itp.).

Rozdział 8.

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

§ 25.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:
 - 1) z powodu awarii sieci lub obiektów wodociągowo-kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
 - 2) dalsze funkcjonowanie sieci lub obiektów stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 2, przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 26.

Informacje dotyczące powstałych zakłóceń w świadczeniu usług przedsiębiorstwo udziela w ciągu:

- 1) 2 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
- 2) 7 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
- 3) 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

Rozdział 9.

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

§ 27.

1. Przedsiębiorstwo udostępnia wszystkim zainteresowanym w siedzibie oraz na stronie internetowej:
 - 1) wzory Umowy;
 - 2) informacje o aktualnie obowiązujących taryfach i cenniku usług obowiązujących na terenie Gminy;

- 3) ujednolicony tekst Regulaminu;
 - 4) aktualny tekst uchwały wraz z załącznikiem, zatwierdzającej wieloletni planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa;
 - 5) wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci;
 - 6) inne wnioski, formularze i wytyczne dotyczące współpracy przedsiębiorstwa z odbiorcą lub osobą ubiegającą się o przyłączenie do sieci.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług wszelkich informacji dotyczących świadczonych usług, w szczególności:
- 1) sposobu prawidłowego wykonywania umowy przez odbiorcę usług;
 - 2) zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków, w tym planowanych przerw w świadczeniu usług;
 - 3) zaistniałych/występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych.
3. Przedsiębiorstwo udziela informacji wskazanych w ust. 2 za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków komunikacji. Jeśli wniosek o udzielenie informacji ma formę pisemną, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie.

§ 28.

1. Odbiorca usług oraz podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie lub do protokołu przez zainteresowanego.
3. Za reklamację uważa się zgłoszenie, które zawiera co najmniej/minimum poniższe dane:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę podmiotu zgłaszającego reklamację;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) wskazanie okoliczności uzasadniających złożenie reklamacji;
 - 4) informacje umożliwiające kontakt z podmiotem zgłaszającym reklamację;
 - 5) podpis osoby składającej pisemną reklamację
4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wpływu. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w formie w jakiej został złożony wniosek, o ile Odbiorca nie zastrzegł inaczej.
4. Jeśli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości, której dotyczy reklamacja, zgłaszający reklamację zobowiązany jest do udostępnienia nieruchomości osobom reprezentującym przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku uniemożliwi wykonanie działań mających na celu rozpatrzenie i załatwienie reklamacji.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 29.

1. Woda do celów przeciwpożarowych może być dostarczana z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na rozdzielczej sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa są jednostki Straży Pożarnej uczestniczące w akcji gaśniczej.
3. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa zobowiązani są do:
 - 1) powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu prowadzenia akcji gaśniczej niezwłocznie po przystąpieniu do poboru wody z sieci;
 - 2) podaniu przez komendanta powiatowej straży pożarnej po zakończeniu akcji gaśniczej, nie później jednak niż w terminie 30 dni roboczych ilości pobranej wody.
3. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Piaseczno kosztami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.
4. Zasady rozliczeń za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, jak i inne cele wymienione w art. 22 ustawy określa umowa zawarta przez przedsiębiorstwo z Gminą Piaseczno.

Rozdział 11. Postanowienia końcowe

§ 30.

W sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. *o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków* (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028, t. j.);