



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

Warszawa, dnia 05 października 2023 r.

Poz. 11071

UCHWAŁA NR LXVIII.778.2023 RADY MIEJSKIEJ W BRWINOWIE

z dnia 28 września 2023 r.

w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brwinów”

Działając na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. Urz. z 2023 r. poz. 40, 572, 1463, 1688) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. Urz. z 2023 r. poz. 537, 1688), po pozytywnym zaopiniowaniu przez Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie, Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie - postanowieniem z dnia 28 sierpnia 2023 r. znak WA.RZT.71.379B.2023 - Rada Miejska w Brwinowie uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brwinów” (zwany dalej „Regulaminem”), stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Rady Miejskiej w Brwinowie Nr XXIX.290.2012 z dnia 07 września 2012 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brwinów (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2012 poz. 7539, 8305).

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Gminy Brwinów.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej w Brwinowie

Sławomir Rakowiecki

Załącznik do uchwały Nr LXVIII.778.2023
Rady Miejskiej w Brwinowie
z dnia 28 września 2023 r.

„Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brwinów”

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Brwinów, zwany dalej „Regulaminem”, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług, zasady świadczenia i warunki dostępu do usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brwinów.

§ 2. Użyte w uchwale pojęcia oznaczają:

- 1) Regulamin - rozumie się przez to Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brwinów;
- 2) ustawa - rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn.: Dz. U. z 2023 r. poz. 537, 1688);
- 3) Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa.

Rozdział 2

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

§ 3. Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody ma obowiązek:

- 1) zapewnić realizację dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny, w ilości nie mniejszej niż 0,3m³ na dobę i pod ciśnieniem, nie mniejszym niż 0,1 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, mierzonym u wylotu na pierwszym zaworze głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
- 2) dostarczania odbiorcy usług wody z sieci wodociągowej, o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy (obecnie: w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, Dz. U. z 2017 poz. 2294), biorąc pod uwagę następujące wartości parametryczne cech jakościowych:
 - a) barwa - akceptowalna,
 - b) mętność - do 1 NTU,
 - c) stężenie jonów wodoru (pH) - od 6,5 do 9,5,
 - d) smak - akceptowalny,
 - e) zapach - akceptowalny,
 - f) przewodność elektryczna - do 2500 µS/cm,

- g) żelazo - do 0,2 mg/l,
 - h) mangan - do 0,05 mg/l,
 - i) bakterie grupy coli - 0 jtk/100 ml,
 - j) ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C - do 100 jtk/ml,
- 3) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
 - 4) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści zgodnej z przepisami obowiązującego prawa, a w szczególności zgodnej z ustawą i niniejszym regulaminem,
 - 5) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
 - 6) usuwać awarie, wady i usterki oraz dokonywać napraw urządzeń wodociągowych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
 - 7) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych.
 - 8) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci wodociągowej.

§ 4. 1. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) Przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę;
 - 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
 - 3) odprowadzać ścieki wprowadzone przez odbiorcę usług do posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne urządzeń kanalizacyjnych;
 - 4) odbierać ścieki od odbiorcy usług w sposób ciągły i niezawodny, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w Regulaminie.
 - 5) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści zgodnej z przepisami obowiązującego prawa, a w szczególności zgodnej z ustawą i niniejszym regulaminem,
 - 6) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
 - 7) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci,
 - 8) usuwać awarie, wady i usterki oraz dokonywać napraw urządzeń kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
 - 9) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych.
2. Zabrania się wprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych lub roztopowych będących skutkiem opadów atmosferycznych, a także wprowadzania tych wód opadowych i roztopowych oraz wód drenazowych do kanalizacji sanitarnej.
3. Zabrania się wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych:
- 1) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wytlóczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym,

- 2) odpadów płynnych niemieszających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych,
- 3) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85°C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotoluenu,
- 4) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanów oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru,
- 5) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszzonek,
- 6) ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z:
 - a) obiektów, w których są leczeni chorzy na choroby zakaźne,
 - b) stacji krwiodawstwa,
 - c) zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne,
 - d) laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt.
5. Określa się następujące dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach bytowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych:

Wskaźnik zanieczyszczenia	Dopuszczalna wartość
Temperatura	35°C
Odczyn pH	6,5 – 9,5
BZT5	≤ 800 mgO ₂ /l
ChZT	≤ 1500 mgO ₂ /l
Zawiesina ogólna	≤ 500 mg/l
Ogólny węgiel organiczny (OWO)	≤ 200 mgC/l
Zawiesiny łatwoopadające	≤ 10 ml/l
Substancje ekstrahujące się eterem naftowym	≤ 100 mg/l
Chlorki	≤ 1000 mg/l
Siarczany	≤ 500 mg/l
Azot amonowy	≤ 100 mg/l
Azot azotynowy	≤ 10 mg/l
Siarczki	≤ 1,0 mg/l
Fluorki	≤ 20 mg/l
Fosfor ogólny	≤ 10 mg/l
Chlor wolny	≤ 1,0 mg/l
Substancje powierzchniowo czynne anionowe	≤ 15 mg/l

Wskaźnik zanieczyszczenia	Dopuszczalna wartość
Substancje powierzchniowo czynne niejonowe	≤ 20 mg/l
Chrom ogólny	$\leq 1,0$ mg/l
Cyjanki ogólne (związane)	$\leq 5,0$ mg/l
Fenole lotne	≤ 15 mg/l
Wielopierścieniowe węglowodory aromatyczne (WWA)	$\leq 0,2$ mg/l
Adsorbowalne org. związane chlorowce (AOX)	$\leq 1,0$ mg/l
Lotne węglowodory aromatyczne (BTX)	$\leq 1,0$ mg/l
Cyjanki wolne	$\leq 0,5$ mg/l
Węglowodory ropopochodne	≤ 15 mg/l
Srebro	$\leq 0,25$ mg/l
Ołów	$\leq 0,5$ mg/l
Miedź	$\leq 1,0$ mg/l
Cyna	$\leq 1,0$ mg/l
Cynk	$\leq 2,5$ mg/l
Chrom +6	$\leq 0,1$ mg/l
Nikiel	$\leq 0,5$ mg/l
Wanad	$\leq 1,0$ mg/l
Arsen	$\leq 0,25$ mg/l
Kadm	$\leq 0,4$ mg/l
Rtęć	$\leq 0,06$ mg/l
Trichlorometan (Chloroform)	$\leq 1,5$ mg/l
Pentachlorofenol (PCP) 2,3,4,5,6-pięciochloro-1-hydroksybenzen i jego sole	$\leq 1,5$ mg/l
Wielopierścieniowe chlorowane dwufenyle (PCB)	0,0 mg/l
Wielopierścieniowe chlorowane trójfenyle (PCT)	0,0 mg/l
Aldryna, dieldryna, endryna, izodryna	0,0 mg/l
Dwuchlorodwufenylotrójchloroetan (DDT)	0,0 mg/l
Heksachlorobenzen (HCB)	$\leq 1,0$ mg/l
Heksachlorobutadien (HCBD)	$\leq 1,5$ mg/l

Wskaźnik zanieczyszczenia	Dopuszczalna wartość
Trichlorobenzen (TCB) jako suma trzech izomerów (1,2,3-TCB+1,2,4-TCB+1,2,5-TCB)	$\leq 0,1$ mg/l
Heksachlorocykloheksan (HCH)	0,0 mg/l
Trichloroetylen (TRI)	$\leq 0,1$ mg/l
Tetrachloroetylen (PER)	$\leq 0,1$ mg/l
1,2-dichloroetan (EDC)	$\leq 0,2$ mg/l
Tetrachlorometan (HCH)	$\leq 3,0$ mg/l

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem posiadającym sieć wodociągową oraz kanalizacyjną a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Umowa może być zawarta z przedsiębiorstwem posiadającym sieć wodociągową oraz kanalizacyjną i 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.

3. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na piśmie wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

5. Umowa zawiera w szczególności postanowienia, o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy.

6. 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.

7. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 287).

Rozdział 4

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

§ 6. 1. Rozliczenia za dostarczenie wody i/lub odprowadzenie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek oraz ilości dostarczonej wody i/lub ilości odprowadzonych ścieków. Taryfy zatwierdza organ regulacyjny.

2. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone we właściwych przepisach,
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych na zasadach określonych w art. 6 ust. 5, 6, 6a, 7, 8 ustawy,
- 3) w przypadku nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość dostarczonej Odbiorcy usług wody ustala się w sposób określony w obowiązującym Rozporządzeniu wydanym przez Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej, regulującego warunki rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

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

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

5. 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 § 8 ust. 1 niniejszego regulaminu, jako równa ilości wody pobranej lub określonej w umowie,

6. 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.

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

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

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

4. W przypadku, gdy zmiana opłat następuje w okresie między odczytami, zużycie wody i/lub ścieków przed i po zmianie zostaje ustalone proporcjonalnie do upływu czasu lub za zgodą Odbiorcy usług następuje rozliczenie na dzień wejścia w życie nowej taryfy.

§ 8. 1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług.

2. Jeżeli Odbiorca usług odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca usług umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

4. Obowiązkiem Odbiorcy usług jest dokonanie rozdziału instalacji wodociągowej.

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

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

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

§ 10. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody i/lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach określonych art. 8 ust. 1 ustawy. Wówczas zobowiązane jest do spełnienia obowiązków wynikających z art. 8 ust. 2 i 3 ustawy.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 11. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej następuje na podstawie warunków przyłączenia wydanych przez Przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo opracowuje i udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia.

§ 12. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego do sieci,
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

§ 13. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem, w terminach przewidzianych w ustawie.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 14. 1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać zgodnie ze sztuką budowlaną;
- 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażyć w skrzynkę uliczną;
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
- 4) Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:
 - a) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą,
 - b) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem w przypadku przyłącza kanalizacji sanitarnej spadku w kierunku spływu min. 1,5%,
 - c) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Osoba zainteresowana, ma możliwość wglądu do aktualnego poziomu usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w Dziale Obsługi Klienta.
3. Potencjalny odbiorca usług ma możliwość uzyskania informacji w zakresie dostępności usług wodociągowych i kanalizacyjnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

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

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego,
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym,
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

3. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej i/lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8

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

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody,
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody,
- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków, w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców usług o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i/lub możliwości odbioru wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 9

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

§ 17. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) uzyskiwania od Przedsiębiorstwa wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków.

§ 18. 1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług,
- 2) wysokości opłat za usługi,
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo. Inne reklamacje Odbiorca usług może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby,
- 2) opis przedmiotu reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer i datę umowy, jeśli Odbiorca usług posiada więcej, niż jedną umowę,
- 4) podpis Odbiorcy usług.

4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy usług, Odbiorca usług udostępnia nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług wskaże taką formę.

7. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

8. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 19. 1. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo obniżenia parametrów dostarczanej wody z przyczyn, za które odpowiada Przedsiębiorstwo, uwzględnienie reklamacji następuje w formie udzielenia Odbiorcy usług bonifikaty w wysokości określonej w umowie.

2. Bonifikata przysługuje za okres dostarczania wody o obniżonych parametrach.

3. Bonifikata jest udzielana w przypadku, gdy obniżenie parametrów wody zostanie potwierdzone badaniem.

4. W przypadkach uzasadnionych masowością zjawiska, Przedsiębiorstwo może udzielić bonifikaty bez konieczności przeprowadzenia badań potwierdzających obniżenie parametrów wody u poszczególnych Odbiorców usług.

§ 20. Przedsiębiorstwo odpowiada Odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż do 5 dni roboczych, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie do 30 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 21. 1. Kontrole i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy usług, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

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

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 22. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane są do:

- 1) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru,
- 2) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

3. Jednostka straży pożarnej dokonująca poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązana jest do prowadzenia bieżącej ewidencji miejsc, w których została pobrana woda.

4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w art. 22 ustawy, dokonywane są na podstawie danych o ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.