



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

---

Warszawa, dnia 19 czerwca 2020 r.

Poz. 6823

### UCHWAŁA NR XXIII.321.2020 RADY GMINY NADARZYN

z dnia 3 czerwca 2020 r.

#### **w sprawie w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nadarzyn**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15, art. 40 ust. 1, art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 713) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1437 ze zm. poz. 1495, Dz.U. z 2020 r. poz. 284), Rada Gminy Nadarzyn, po uzyskaniu pozytywnej opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Warszawie, uchwala co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków w Gminie Nadarzyn, w brzmieniu stanowiącym załącznik niniejszej uchwały.

**§ 2.** Zawiadamia się Przedsiębiorstwo Komunalne Nadarzyn Sp. z o.o. z siedzibą w Nadarzynie o przyjęciu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nadarzyn.

**§ 3.** Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Nadarzyn.

**§ 4.** Traci moc uchwała Nr XXVIII/305/2012 Rady Gminy Nadarzyn z dnia 27 grudnia 2012r. o uchwaleniu regulaminu dostarczenia wody i odprowadzenia ścieków (Dz.Urz.Woj.Maz.z 2013r. poz. 2709 ze zm.).

**§ 5.** Uchwała wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

Przewodnicząca Rady Gminy  
Nadarzyn

**Danuta Waclawiak**

Załącznik  
do uchwały XXIII.321.2020  
Rady Gminy Nadarzyn  
z dnia 3 czerwca 2020 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW W GMINIE NADARZYN**

### **Rozdział 1 Przepisy ogólne**

**§1. 1.** Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zwanego dalej Przedsiębiorstwem, oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych, uwzględniając wzajemne relacje pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług, w tym:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 2) szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług;
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach;
- 4) warunki przyłączania do sieci;
- 5) techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
- 6) sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza;
- 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków;
- 8) standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji  
oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków;
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

**§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 (t.j. Dz.U.2019 r. poz. 1437 z późn. zm.).

**§ 3. 1.** Przedsiębiorca wykonuje swoją działalność na podstawie zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, udzielonego decyzją Wójta Gminy Nadarzyn.

2. Przedsiębiorca świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

## Rozdział 2

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

#### §4. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1. W zakresie dostarczania wody:
  - 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości (min. 0,5 m<sup>3</sup>/d i pod odpowiednim ciśnieniem min. 0,05 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym), zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art.7 ust.2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 roku - Prawo budowlane;
  - 2) dostarczyć z sieci wodociągowej wodę o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy, w tym o parametrach:
    - odczyn: nie mniej niż 7 pH,
    - mangan: nie więcej niż 50 µg/dm<sup>3</sup>,
    - żelazo: nie więcej niż 200µg/dm<sup>3</sup>,
    - twardość wody: nie mniej niż 200 mg/dm<sup>3</sup> CaCO<sub>3</sub>,
  - 3) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
  - 4)zapewnić ciągłość i niezawodność dostaw wody i odbioru ścieków.
2. W zakresie odbioru ścieków:
  - 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup>/d na dobę;
  - 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
  - 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.
3. wyniki badań wody przedstawiać mieszkańcom w sposób zwyczajowo przyjęty na terenie Gminy Nadarzyn.
4. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków oraz należyte oczyszczanie ścieków.

## Rozdział 3

### Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami

§ 5. 1. Zawór za wodomierzem głównym jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.

2. Wodomierze, poza wodomierzem głównym, są częścią instalacji wewnętrznej i ich zakup, montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża właściciela instalacji (Odbiorcę).

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość robót budowlano – instalacyjnych prowadzonych w związku z podłączeniem do sieci;
- 2) odciąć dostawę lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
  - a) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa, względnie upłynął czas obowiązywania umowy;
  - b) odbiorca nie uiścił należności za dwa pełne okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, pod warunkiem

wskazania przez Przedsiębiorstwo zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;

c) jakość wprowadzanych przez Odbiorcę ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub umowie;

d) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych;

2. W budynkach jednorodzinnych o uregulowanym stanie prawnym możliwy jest montaż wodomierzy w układzie równoległym tylko w przypadku fizycznego podziału własności budynku oraz wyposażenia budynku w oddzielne instalacje. Podstawą wydania warunków instalacji wodomierzy jest przedłożenie do wniosku odpisu księgi wieczystej lub akt notarialny potwierdzający podział fizyczny nieruchomości.

#### § 7. Odbiorca obowiązany jest:

1. Zapewnić prawidłowe działanie urządzenia pomiarowego i jego utrzymanie;

2. Do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o wszelkich uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb;

3. Powiadomić pisemnie Przedsiębiorstwo o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianie użytkownika lokalu w terminie 7 dni od daty dokonania zmian;

4. Powiadomić pisemnie Przedsiębiorstwo o rozbudowie i modernizacji instalacji oraz o wszelkich zmianach technicznych mogących mieć wpływ na działanie sieci w terminie 14 dni od daty zakończenia tych prac;

5. Natychmiastowego zgłaszania awarii powodujących niekontrolowany zrzut ścieków nieodpowiadających warunkom określonym w umowie;

6. Regulować terminowo należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków;

7. Korzystać z usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

a) Użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość:

- wystąpienia uderzeń hydraulicznych,

- wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofania się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania, itp.,

b) Stosowania w instalacji odpowiednich urządzeń zabezpieczających wodę przed wtórnym zanieczyszczeniem zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz utrzymywanie w należytej sprawności tego urządzenia,

c) Użytkowania instalacji kanalizacyjnej według jej przeznaczenia,

d) Informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody w celu prawidłowego rozliczenia należności za odprowadzanie ścieków.

#### § 8. Wprowadzanie ścieków przemysłowych do kanalizacji sanitarnej regulują postanowienia art. 10 Ustawy.

#### § 9. Odbiorcy zabrania się:

1) Poboru wody z pominięciem wodomierza;

2) Samowolnego przemieszczania wodomierza, zrywania plomb lub osłon;

3) Wykorzystywania sieci wodociągowej bądź instalacji wodociągowej do uziemiaania urządzeń elektrycznych;

- 4) Wprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych;
- 5) Wprowadzania wód opadowych i wód roztopowych do kanalizacji sanitarnej;
- 6) Wprowadzanie do urządzeń kanalizacyjnych odpadów, ścieków i substancji wymienionych art. 9 ust. 2 Ustawy.

**§ 10.** 1. Zawarcie umowy następuje na pisemny wniosek osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci.

2. Umowa 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.

3. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.

4. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony i rozwiązana w każdym czasie za zgodą stron.

**§ 11.** Naruszenie postanowień paragrafów 7 i 9 niniejszego Regulaminu pociąga za sobą możliwość wypowiedzenia umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków. Wypowiedzenie powinno być poprzedzone pouczeniem Odbiorcy o nieprawidłowości jego postępowania i wynikających z tego konsekwencjach, z określeniem terminu zaprzestania niewłaściwego postępowania.

#### **Rozdział 4**

#### **Sposób rozliczeń za dostarczaną wodę i odprowadzane ścieki**

**§ 12.** Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

**§ 13.** 1. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.

2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego 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.

3. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych lub budynków wchodzących w skład osiedli korzystającego z sieci wod-kan niebędącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wodomierzy. Różnica pomiędzy odczytem na wodomierzu głównym a sumą odczytów w lokalach lub budynkach pokrywana jest przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego lub osiedla.

4. W okresie przejściowym, w przypadku braku technicznej możliwości zainstalowania wodomierza, ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia, określonych zgodnie z obowiązującymi przepisami w sprawie norm zużycia wody.

**§ 14.** 1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskaźników urządzenia pomiarowego posiadającego legalizację wydaną przez odpowiednie jednostki, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Do czasu zainstalowania przez Usługobiorcę urządzenia pomiarowego, ilość ścieków ustala się jako równą ilości pobranej wody lub określonej w umowie. Jeżeli Usługobiorca posiada własne ujęcie wody, zobowiązany jest zainstalować wodomierz, ponosić koszty jego legalizacji, konserwacji i wymiany.

**§ 15.** 1. Przy rozliczeniach z Odbiorcami, Przedsiębiorstwo obowiązane jest stosować taryfę przyjętą na podstawie odpowiednich przepisów Ustawy.

2. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy z Odbiorcami.

**§ 16.** 1. Zgodnie z przepisami rozporządzeń, o których mowa w art. 27 Ustawy:

1) Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie wskazanym w fakturze, przelewem na rachunek bankowy Przedsiębiorstwa lub gotówką w kasie Przedsiębiorstwa.

2) Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje obowiązku jej zapłaty.

3) W przypadku stwierdzenia nadpłaty, na wniosek Odbiorcy, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności lub nastąpi jej zwrot.

2. Przedsiębiorstwo może wystawiać faktury zaliczkowe, które są rozliczane po odczycie wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

3. Przedsiębiorstwo może obciążyć Odbiorcę kosztami dochodzenia roszczeń.

**§ 17.** 1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za wodę:

1) Pobraną ze źródeł ulicznych,

2) Zużyta do zasilania publicznych fontann,

3) Zużyta do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych,

4) Zużyta na cele przeciwpożarowe.

2. Woda pobierana na cele wymienione w ust. 1 pkt. 1-3 powinna być opomiarowana lub pobierana z opomiarowanych punktów czerpalnych, a w przypadku ich braku na podstawie ilości określonych w umowie.

3. Ilość wody zużytej na cele przeciwpożarowe podaje jednostka straży pożarnej - w formie informacji przekazywanych do Przedsiębiorstwa raz na dwa miesiące, nie później niż do 5 dnia miesiąca następującego po dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej**

**§ 18.** 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej składa wniosek, który powinien zawierać:

1) Nazwę wnioskodawcy (i inwestora),

2) Dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy (i inwestora),

3) Adres podłączanej nieruchomości,

4) Rodzaj podłączenia,

5) Ilość i przeznaczenie zapotrzebowanej wody,

6) Ilość i rodzaj ścieków oraz źródła ich powstawania,

7) Datę i podpis wnioskodawcy.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

- 1) Dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
  - 2) Aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
3. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku o przyłączenie do sieci.

## **Rozdział 6**

### **Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

**§ 19.** 1. Poziom dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają: aktualny przebieg infrastruktury sieciowej oraz wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.

2. Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i skuteczność technologii uzdatniania wody), możliwości oczyszczania ścieków (przepustowość oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów), a także możliwości techniczne dotyczące układów sieci dystrybucji wody oraz odbioru i przesyłu (w tym przepompowywania) ścieków. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

## **Rozdział 7**

### **Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza**

**§ 20.** 1. O terminie przystąpienia do budowy urządzeń zaopatrzenia w wodę i urządzeń kanalizacyjnych, Odbiorca powiadamia Przedsiębiorstwo na 3 dni przed jej rozpoczęciem.

2. Przedsiębiorstwu przysługuje prawo:

- 1) Kontroli wszelkich prac związanych z budową urządzeń zaopatrzenia w wodę i urządzeń kanalizacyjnych pod względem zgodności ich realizacji z wydanymi warunkami przyłączania, projektem, pozwoleniem na budowę oraz obowiązującymi przepisami i normami,
- 2) Egzekwowania wydanych zaleceń warunkujących prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację realizowanych sieci i podłączeń.

3. Przed włączeniem do sieci Inwestor zgłasza do odbioru częściowego wybudowane sieci, urządzenia wod.-kan., przed zasypaniem.

4. Po dokonaniu odbioru częściowego:

- 1) Włączenia do sieci wodociągowej nowo zrealizowanych odcinków sieci i przyłączy wodociągowych dokonują wyłącznie służby Przedsiębiorstwa.

- 2) Włączenia sieci i przyłączy kanalizacyjnych mogą dokonać służby Przedsiębiorstwa lub inni wykonawcy za zgodą i pod nadzorem Przedsiębiorstwa.
- 3) Warunkiem włączenia do miejskiej sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej jest zawarcie umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków.
5. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego potwierdzającego sprawność techniczną wybudowanego urządzenia lub przyłącza wod.-kan. Dokumentowane jest to protokołem spisanim między przedstawicielami stron uczestniczących w inwestycji (inwestor, wykonawca i Przedsiębiorstwo) po dostarczeniu dokumentacji powykonawczej.
6. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do dostarczenia i utrzymania u Odbiorcy wodomierza głównego.
7. Przedsiębiorstwo uruchamia przyłączy wodociągowe i rozpoczyna dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy i zamontowania wodomierza głównego.

§ 21. Odbiorca odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.

## **Rozdział 8**

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

§22. 1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed ich planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji.

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania Odbiorcom informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii wodociągowych i kanalizacyjnych.

2. Informacji udziela się:

- 1) niezwłocznie na telefoniczne żądanie skierowane do Pogotowia Wodociągowo-Kanalizacyjnego
- 2) w ciągu 21 dni od daty otrzymania pisemnego zażalenia lub wniosku.

## **Rozdział 9**

### **Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji**

§ 24. Odbiorca ma prawo:

- 1) do dostawy wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) zgłaszać reklamacje dotyczące wysokości naliczonych opłat za wodę i ścieki;
- 3) żądać od Przedsiębiorstwa, w uzasadnionych przypadkach, kontroli funkcjonowania wodomierza;
- 4) uzyskać wskazanie zastępczych źródeł zaopatrzenia w wodę w przypadku przerw w dostawie wody;
- 5) domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności za nie wprowadzone ścieki z powodu udokumentowanej awarii przewodów wodociągowych za wodomierzem głównym, zgłoszonej Przedsiębiorstwu natychmiast po jej wystąpieniu.



§ 25.1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 winny zawierać dokumenty lub inne dowody uzasadniające reklamację.
3. Przedsiębiorstwo obowiązane jest załatwić reklamację bez zbędnej zwłoki, w czasie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Załatwienie reklamacji wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

§ 26.1. Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom obsługi.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udostępnienia Regulaminu na żądanie odbiorcy usług.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia, na życzenie klienta lub z własnej inicjatywy, informacji dotyczącej realizacji usług i o obowiązujących taryfach.
4. Przedsiębiorstwo załatwia sprawy klientów nie dłużej niż w terminie 30 dni. W przypadku spraw wymagających uregulowań prawnych lub spraw dotyczących inwestycji, termin realizacji ulega przesunięciu. Przedsiębiorstwo obowiązane jest powiadomić klienta o nowym terminie załatwienia sprawy.

## **Rozdział 10**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

§ 27. 1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są jednostki straży pożarnej.

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe dokonywany jest z hydrantów na sieci wodociągowej będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa.