



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

---

Warszawa, dnia 9 kwietnia 2019 r.

Poz. 4639

### UCHWAŁA NR VI.58.2019 RADY MIEJSKIEJ W HALINOWIE

z dnia 28 marca 2019 r.

#### **w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 19 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.),

Rada Miejska w Halinowie uchwala, co następuje:

**§ 1.** Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Halinów zgodnie z załącznikiem do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Traci moc uchwała Nr XXII/201/08 Rady Miejskiej w Halinowie z dnia 24 października 2008 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

**§ 3.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Halinowa.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej w Halinowie

**Marcin Pietrusiński**

Załącznik do Uchwały Nr VI.58.2019  
Rady Miejskiej w Halinowie  
z dnia 28 marca 2019 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Halinów**

### **Rozdział 1 Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług na terenie Gminy Halinów.

§ 2. Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” – ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn zm.).
- 2) „Przedsiębiorstwo” – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

### **Rozdział 2**

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

§ 3. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków:

1) dostarcza Odbiorcy usług wodę:

- a) o odpowiednim ciśnieniu, nie niższym niż 0,25 MPa, mierzonym na sieci wodociągowej,
- b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
- c) w ilości określonej umową.

2) przyjmuje od Odbiorcy usług do sieci kanalizacyjnej ścieki o stanie i składzie zgodnym z przepisami wydanymi na podstawie art. 11 ustawy.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

§ 6. Właściwe korzystanie przez odbiorcę usług z usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne polega w szczególności na:

- 1) utrzymaniu instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,
- 2) zabezpieczeniu instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotem ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 3) utrzymaniu przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego będącego w posiadaniu odbiorcy usług w stanie nie powodującym zakłóceń w dostawach wody lub odbiorze ścieków oraz nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 4) użytkowaniu instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń w funkcjonowaniu urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) wykorzystywaniu wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyłącznie

- w celach i na warunkach określonych w umowie,
- 6) odprowadzaniu do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego rodzaju ścieków określonych w umowie,
  - 7) nie dokonywaniu samowolnego przemieszczania wodomierza głównego, zakłócania jego funkcjonowania, zrywania plomb, osłon lub demontowania nakładek do zdalnego odczytu wskazań wodomierza,
  - 8) natychmiastowym powiadomianiu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zauważanych awariach, w szczególności wpływających na poziom usług z których korzysta odbiorca usług,
  - 9) zapewnieniu aktualności cechy legalizacyjnej instalowanych i utrzymywanych przez odbiorcę usług wodomierzy dodatkowych służących ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej.

### **Rozdział 3**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

**§ 7. 1.** Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zwanej dalej „umową”.

2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy podmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

3. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

4. Umowa z Odbiorcą usług - konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

**§ 8. 1.** Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony,

2) wnioskodawca złoży wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

2. Rozliczenie dostawy wody i odbioru ścieków w trakcie trwania procesu budowy przyłącza odbywa się na podstawie umowy przyłączeniowej. Umowa przyłączeniowa dotyczy obiektu w budowie tj. do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego.

**§ 9. 1.** Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca usług zgłasza w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni od zaistnienia tych zmian.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy usług, Przedsiębiorstwo zawiera nową umowę z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych.

4. 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.

### **Rozdział 4**

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

**§ 10. 1.** Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

1) wskazań wodomierza głównego;

2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;

3) przeciętnych norm zużycia wody;

4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech miesięcy w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy usług.

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

3. 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.

**§ 11.** 1. Odczyt wodomierzy: w tym głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w okresach ustalonych w umowie.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. W dniu zmiany taryfy Przedsiębiorstwo nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy.

**§ 12.** 1. Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą Odbiorcy usług, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy Przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez Odbiorcę usług należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

**§ 13.** 1. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zapisów zawartej umowy pomiędzy Przedsiębiorstwem, a Odbiorcą usług.

**§ 14.** 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 własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest wskazanie wodomierza zainstalowanego na ujęciu własnym.

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

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

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

**§ 16.** W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę usług niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, ustalenie ilości pobranej wody następuje w sposób określony w § 10 ust. 1 pkt 3 bądź pkt 4.

2. Odbiorca usług powinien:

1) pobierać wodę tylko w celach i dla zasilania obiektów określonych w umowie,

2) pobierać wodę i odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie obiektów i miejsc przyłączeniowych,

3. Odbiorcy usług zakazuje się:

1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych

2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych

3) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

4. W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, za okres udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, Przedsiębiorstwo obciąża sprawcę według stawek obowiązujących, obliczonych według:

1) udowodnionej ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków;

2) przeciętnych norm zużycia wody;

3) średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków sprzed dokonania czynu zabronionego.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączania do sieci**

**§ 17. 1.** Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje na podstawie warunków przyłączenia wydanych przez Przedsiębiorstwo.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia zawiera w szczególności:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy i adres do korespondencji;
- 2) adres nieruchomości z podaniem numeru ewidencyjnego działki wraz z obrębem, do której ma być zbudowane przyłącze;
- 3) rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.

5) podpis wnioskodawcy;

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

4. Do wniosku dołącza się:

- 1) mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
- 2) kopię dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której wniosek dotyczy;
- 3) w przypadku nieuregulowanego stanu prawnego nieruchomości – opis stanu prawnego uprawniający do korzystania z nieruchomości.

**§ 18. 1.** Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- 3) ilość, jakość i rodzaj odprowadzanych ścieków;
- 4) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody;
- 5) w przypadku dostawców ścieków przemysłowych również rodzaj urządzeń podczyszczających;
- 6) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
- 7) termin ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

**§ 19. 1.** Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera:

- 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza;
- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, sieci, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- 3) kserokopię uprawnień projektowych;
- 4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.

4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2, stanowi podstawę do zgłoszenia rozpoczęcia budowy przyłącza.

5. Warunki techniczne aktualne są dwa lata od ich wydania.

6. Aktualność warunków technicznych może zostać przedłużona na 2 lata licząc od dnia wydania nowych aktualnych warunków, na pisemny wniosek Odbiorcy, w przypadku gdy nie zaszły zmiany w terenie uniemożliwiające budowę sieci bądź przyłącza wg. wydanych pierwotnie przez Przedsiębiorstwo warunków technicznych.

7. Do wniosku, o którym mowa w ust. 6 Odbiorca dołącza uzgodniony projekt lub plan sytuacyjny z projektu trasy przyłącza lub sieci wraz z oświadczeniem, że budowa przyłącza lub sieci będzie realizowana zgodnie z projektem i warunkami technicznymi.

8. Szczegółowa procedura przyłączania określona jest w Procedurze projektowania, wykonania i odbioru sieci oraz przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych na terenie miasta i gminy Halinów opracowana przez Przedsiębiorstwo.

**§ 20.** 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:

- 1) określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;
- 2) sposób uregulowania praw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;
- 3) nadzór inwestorski;
- 4) granicę własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;
- 5) zasady i termin ewentualnego przejęcia przez Przedsiębiorstwo sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych (przeniesienie własności, ustanowienie praw obligacyjnych).

## **Rozdział 6**

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

**§ 21.** 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez Radę Miejską w Halinowie.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie, które udostępniają do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

**§ 22.** 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Odbiorca usług zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

3. Zabrania się łączenia instalacji doprowadzającej wodę z wodociągu z instalacją z własnego ujęcia wody.

## **Rozdział 7**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

§ 23. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i 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 przyłączu wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
  - 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączu wodociągowym;
  - 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.
3. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz. U. z 2018 r. poz. 1202 z późn. zm.).
4. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
5. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane: bez uzyskania jego zgody, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub niniejszym regulaminem.
6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy przyłączeniowej.

## **Rozdział 8**

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

§ 24. 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 cztery dni przed planowanym terminem.
- 4) zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny, 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 wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Przepis ust. 1 punkt 4 i 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**

§ 25. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) uzyskiwania od Przedsiębiorstwa wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,

2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów,

3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

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

1) ilości i jakości świadczonych usług;

2) rozliczenia za usługi

3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.

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

4. 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;

4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca usług posiada więcej, niż jedną umowę;

5) podpis Odbiorcy usług.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 30 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 60 dni.

6. 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.

7. 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.

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

9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Odbiorca usług pokrywa koszty opinii metrologicznej oraz koszty związane z montażem, demontażem i transportem.

10. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

**§ 27.** Przedsiębiorstwo odpowiada Odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności 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 14 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,

2) wystąpienia na piśmie - w terminie 30 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

**§ 28. 1.** Informacje podane przez Odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę usług.

2. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy usług na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

**§ 29.** Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7<sup>00</sup> do 20<sup>00</sup>, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.



## **Rozdział 10**

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

**§ 30.** 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 do:

1) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15<sup>00</sup> dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;

2) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

3. Przedsiębiorstwo, Burmistrz Halinowa oraz jednostki straży pożarnej zawierają porozumienie dotyczące poboru wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy.

4. Szczegóły współpracy pomiędzy Przedsiębiorstwem, Burmistrzem Halinowa a strażą pożarną określa porozumienie, o którym mowa w ust. 3.

5. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 3, dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.