

REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE MIASTA PODKOWA LEŚNA

Rozdział 1
Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie gminy Miasto Podkowa Leśna, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

- 1) „**Ustawie**” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r., poz. 328 z późn. zm.);
- 2) „**Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym**” (dalej **Przedsiębiorstwo**) – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w o którym mowa w art. 2 ust. 4 Ustawy;
- 3) „**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 pisemnej umowy z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
- 4) „**Umowie**” - należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków o której mowa w art. 6 Ustawy.
- 5) „**Konserwatorze sieci**” – należy przez to rozumieć podmiot zewnętrzny realizujący usługi w zakresie konserwacji: sieci kanalizacyjnych i urządzeń kanalizacyjnych, sieci wodociągowej oraz układu technologicznego uzdatniania wody czystej.

Rozdział 2

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

§ 3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do ciągłego świadczenia usług w zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków oraz do zapewnienia Odbiorcom usług należytego poziomu świadczonych usług, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić:

- 1) ciągłość dostawy wody do Odbiorcy usług, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 Ustawy, w ilości co najmniej 1,5 m³ na godzinę;
- 2) dostawę wody pod ciśnieniem, nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym, w przypadku dostarczania wody z sieci;
- 3) ciągłość odprowadzania ścieków od Odbiorcy usług, w ramach przekazanych do eksploatacji sieci i urządzeń kanalizacyjnych, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 Ustawy
- 4) zakup, zainstalowanie i utrzymywanie wodomierza głównego, po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza i zawarciu Umowy; z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynikać będzie z winy Odbiorcy usług;
- 5) utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie posiadanych, na podstawie tytułu prawnego, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;

2. Przedsiębiorstwo dokonuje kontroli funkcjonowania wodomierzy głównych i ich legalizacji oraz kontroli przyłącza wodociągowego do zaworu głównego:

- 1) z własnej inicjatywy, bez pobierania dodatkowych opłat od Odbiorcy usług;
- 2) na wniosek Odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego przez certyfikowaną jednostkę, jednakże w przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo kontroli urządzeń i instalacji wodociągowo-kanalizacyjnych Odbiorcy usług pod kątem zabezpieczenia sieci wodociągowo-kanalizacyjnej przed skażeniem lub uszkodzeniem.

4. Zawór za wodomierzem głównym, na przyłączy wodociągowym do nieruchomości, jest miejscem wykonania usługi sprzedaży wody.

5. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz informuje o jej wynikach Odbiorców usług w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 Ustawy.

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

§ 5. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami prawa i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności do:

- 1) utrzymania, eksploatacji, remontowania przyłącza i usuwania awarii instalacji/przyłączy należących do Odbiorcy usług;
- 2) natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awarii przyłącza;
- 3) powierzenia usuwania awarii osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia;
- 4) umożliwienia osobom, wskazanym przez Przedsiębiorstwo, swobodnego dostępu do zestawu wodomierzowego w celu dokonania odczytu, kontroli jego funkcjonowania, wykonania napraw lub wymiany;
- 5) prawidłowego utrzymania i zabezpieczenia pomieszczenia lub studni wodomierzowej, w których zainstalowany jest wodomierz główny wraz z zaworem przed: zalaniem, działaniem niskich temperatur (zamarzaniem), napływem wody gruntowej lub opadowej, a także przed dostępem osób nieuprawnionych;
- 6) pokrycia kosztów wymiany wodomierza głównego wraz z zaworem, powstałych w wyniku niezabezpieczenia go przed działaniem warunków atmosferycznych albo przed uszkodzeniami mechanicznymi lub elektronicznymi lub innymi powstałymi z winy Odbiorcy usług;
- 7) wykonania napraw wewnętrznej instalacji za zaworem, za wodomierzem głównym;
- 8) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób wykluczający spowodowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej;
- 9) wyeliminowania możliwości wystąpienia skażenia bakteriologicznego w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania oraz własnych ujęć wody w szczególności poprzez montaż i utrzymania zaworów antyskażeniowych na warunkach określonych odrębnymi przepisami
- 10) natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zerwaniu plomb wodomierza lub uszkodzeniu jego osłony, przeniesieniu lub jego zaborze;

- 11) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób wykluczający możliwość zakłócenia w funkcjonowaniu sieci kanalizacyjnej poprzez wrzucanie i wylewanie substancji określonych w art. 9 Ustawy;
- 12) zapewnienia swobodnego dostępu osobom upoważnionym przez Przedsiębiorstwo do studni rewizyjnej celem kontroli lub pobrania próby ścieków;
- 13) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach i zgłoszenia poboru z własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć oraz innych źródeł poboru wody (poza siecią wodociągową), w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
- 14) wykorzystania przyłącza wyłącznie na użytek własny;
- 15) niedokonywania nasadzeń drzew i krzewów w pasie o szerokości 3 m na odcinku przyłącza;
- 16) natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków Umowy;
- 17) informowania Przedsiębiorstwa o zmianach stanu prawnego nieruchomości, oraz o zmianie sposobu użytkowania nieruchomości budynkowej, do której doprowadzona jest woda lub/i z której następuje odbiór ścieków;
- 18) powiadomienia Przedsiębiorstwa o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na pracę wodomierza, w tym na pomiar ilości zużytej wody oraz na działanie sieci.
- 19) legalizacji wodomierza dodatkowego na własny koszt co 5 lat lub częściej w razie stwierdzenia, że: wodomierz przestał spełniać wymagania metrologiczne i prawne, doszło do uszkodzenia wodomierza dodatkowego lub cechy legalizacji lub cechy zabezpieczającej. Odbiorca usług może zlecić Przedsiębiorstwu legalizację wodomierza dodatkowego na podstawie zawartej umowy lub porozumienia. Odbiorca usług ma obowiązek przedstawić dokument legalizacji na każdorazowe wezwanie Przedsiębiorstwa.

§ 6. Odbiorca usług nie może:

- 1) używać wody z sieci wodociągowej niezgodnie z zawartą Umową;
- 2) pobierać wody z pominięciem wodomierza głównego;
- 3) przemieszczać wodomierza głównego, zakłócać jego funkcjonowania, zrywać plomby lub osłony;
- 4) używać wodomierza-głównego do zasilania wewnętrznej instalacji wodociągowej połączonej z siecią wodociągową w przypadku czynnego własnego ujęcia wody;
- 5) wykorzystywać instalacji wodociągowej do uziemiania urządzeń elektrycznych;

§ 7. Odbiorca usług, który wprowadza ścieki przemysłowe, zobowiązuje się oprócz zobowiązań wymienionych w § 5 do:

- 1) wprowadzania, do sieci kanalizacyjnej, ścieków spełniających warunki określone w art. 10 i 11 Ustawy, a przede wszystkim Rozporządzenia Ministra Budownictwa z 14 lipca 2006 r. (Dz. U. z 2016 r., poz. 1757 z późn. zm.) w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) niezwłocznego powiadomienia właściciela urządzeń kanalizacyjnych o awarii powodującej zrzut niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych, w celu podjęcia odpowiednich przedsięwzięć zmniejszających skutki awarii;
- 3) na żądanie Przedsiębiorstwa, zainstalowania urządzenia pomiarowego ilości ścieków;
- 4) umożliwienia właścicielowi urządzeń kanalizacyjnych dostępu, w każdym czasie, do miejsc kontroli ilości i jakości ścieków przemysłowych wprowadzanych do tych urządzeń oraz przeprowadzania kontroli sieci i urządzeń do podczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług.

§ 8. 1. Miejscem dostarczania wody jest zawór główny za wodomierzem głównym.

2. Miejscem odbioru ścieków przy grawitacyjnym ich odprowadzaniu jest studnia rewizyjna lub trójnik na kanale przy ulicy.

3. W przypadkach przyłączy w systemie ciśnieniowym miejscem odbioru ścieków jest przewód w ulicy.

Rozdział 3

Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami

§ 9. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną Umowę zawartą pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług, przy czym postanowienia Umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć Umowę z osobą, która wystąpiła z wnioskiem o zawarcie Umowy i której nieruchomość została przyłączona do sieci, nie później niż w terminie 14 dni od dokonania odbioru technicznego przyłącza w zakresie wymaganym warunkami technicznymi, na podstawie uzgodnionej i zatwierdzonej dokumentacji technicznej.

3. Umowa może być zawarta:

- a) z osobą, która legitymuje się tytułem prawnym do nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki. W przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, Odbiorca usług składa pisemne oświadczenie,
- b) z właścicielem lub zarządcą budynku, w przypadku gdy nieruchomość zabudowana jest budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi,
- c) z osobą korzystającą z lokalu na podstawie umowy cywilno-prawnej, na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, i po spełnieniu warunków określonych w art. 6 ust. 6 Ustawy.

§ 10. 1. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania awarii.

2. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu Przedsiębiorstwa, odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych chyba, że Umowa stanowi inaczej.

3. Umowa określa miejsce wykonania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

4. Umowa jest zawierana przez Strony na czas określony lub nieokreślony. Umowę z Odbiorcą usług przygotowuje Przedsiębiorstwo.

5. Zmiana warunków dostawy wody lub odbioru ścieków jest możliwa poprzez zawarcie nowej Umowy lub w formie aneksu do Umowy istniejącej. Nie wymaga formy pisemnej zmiana Umowy dotycząca taryf. Zmiana adresu do korespondencji powinna być przez Odbiorcę usług zgłoszona na piśmie, pod rygorem skutku doręczenia korespondencji na adres poprzednio wskazany.

6. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści Umowy Odbiorca usług powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni roboczych.

7. W przypadku utraty tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości lub zmiany właściciela, dotychczasowy Odbiorca usług jest zobowiązany do pisemnego poinformowania o tym fakcie Przedsiębiorcę. Do czasu rozwiązania Umowy, Odbiorca usług ponosi opłaty powstałe w związku ze świadczeniem usług przez Przedsiębiorcę, zgodnie z zawartą Umową.

§ 11. Po upływie terminu wypowiedzenia lub w dniu następnym po rozwiązaniu Umowy, o ile w jej miejsce nie została zawarta Umowa z nowym Odbiorcą usług, Przedsiębiorca dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

§ 12. Pobór wody oraz odprowadzanie ścieków z/do urządzeń będących w eksploatacji Przedsiębiorcy, bez uprzednio zawartej Umowy, zagrożone jest konsekwencjami określonymi w art. 8 ust. 4 Ustawy i art. 28 ust. 1 i 4 Ustawy.

Rozdział 4

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach, odczyt przyrządów pomiarowych i okresy rozliczeniowe

§ 13. 1. Rozliczenia za dostawę wody i odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorcę z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek, ustalonych na zasadach określonych w Ustawie oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Zmiana taryf nie wymaga zmiany Umowy.

3. Odbiorca usług uiszcza także stałą, miesięczną opłatę abonamentową, niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

§ 14. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.

2. W przypadkach zawarcia Umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytów wodomierzy zainstalowanych we wszystkich punktach czerpalnych.

3. W przypadkach niesprawności wodomierza głównego, nieprzekraczającej 3 miesiące, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w ostatnich 3 miesiącach poprzedzających niesprawność wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub na zasadzie ryczałtu zgodnie z normami zużycia wody.

4. W przypadku zaboru wodomierza lub wykazania, że jego uszkodzenie zostało zawinione przez Odbiorcę usługi, ilość dostarczonej wody zostanie obliczona na podstawie możliwości jej poboru przez przyłącze na podstawie jego wymiaru i ciśnienia wodociągu, w okresie jaki upłynął od ostatniego odczytu.

§ 15. 1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

2. Przy braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą dostarczonej wody przez Przedsiębiorstwo na podstawie odczytów z wodomierza głównego z uwzględnieniem poboru wody i innych źródeł lub w przypadku jego braku na podstawie obowiązujących norm zużycia wody.

3. W przypadku zawarcia Umów na odbiór ścieków z Odbiorcami usług korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie odczytów wodomierzy zainstalowanych we wszystkich punktach czerpalnych.

4. Przy ustalaniu ilości odprowadzonych ścieków, dla przypadku określonego w ust.2, dopuszcza się możliwość odliczenia ilości bezpowrotnie zużytej wody. Ilość wody zużytej bezpowrotnie ustalana jest na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego, którego koszty zakupu, montażu, utrzymania i legalizacji pokrywa Odbiorca usług. Wodomierz dodatkowy powinien zostać zamontowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej za wodomierzem głównym w budynku lub studni wodomierzowej, bezpośrednio przed kranem czerpalnym służącym do korzystania z wody bezpośrednio zużytej. Zestaw wodomierzowy powinien być zamontowany w odległości nie większej niż 1,5 metra od kranu czerpalnego i powinien być widoczny na całej długości. Do jednego wodomierza głównego można zamontować jeden wodomierz dodatkowy mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej. Wodomierz dodatkowy powinien być kompatybilny z urządzeniami przesyłu danych będących w posiadaniu Przedsiębiorcy.

5. W przypadku odprowadzania ścieków do urządzeń Przedsiębiorcy, przy braku urządzenia pomiarowego, ilość ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierzy własnych na ujęciach, zaplombowanych przez Przedsiębiorcę.

6. W przypadkach określonych w ust. 4 i 5 Odbiorca usług jest zobowiązany do zakupu i zainstalowania na własny koszt wodomierza własnego i dodatkowego, jego utrzymania i legalizacji.

7. W przypadku niesprawności urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości odprowadzonych ścieków w ostatnich trzech miesiącach poprzedzających ich niesprawność.

8. W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, za okres udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, Przedsiębiorstwo obciąża korzystającego z usług dwukrotnością cen i stawek opłat za każdą usługę według:

- a) ilości pobranej wody lub odprowadzanych ścieków lub;
- b) przeciętnych norm zużycia wody lub;
- c) średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków sprzed dokonania czynu zabronionego.

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje odczytów z wodomierzy głównych i urządzeń pomiarowych metodą zdalnych odczytów, w możliwie takich samych odstępach czasu.

2. Podstawowym okresem obrachunkowym rozliczeń Odbiorców usług są trzy miesiące.

3. Dopuszcza się obowiązywanie różnych okresów obrotowych dla poszczególnych grup Odbiorców usług (o ile strony nie umówią się inaczej w Umowie) tj.:

- a) dla Odbiorców usług indywidualnych – raz na dwa miesiące;
- b) dla Odbiorców usług zbiorowych lub prowadzących działalność gospodarczą – raz na miesiąc.

4. Odbiorca usług reguluje należności za dostarczoną wodę i/lub odprowadzane ścieki na podstawie faktur VAT, wystawianych przez Przedsiębiorstwo, w okresach obrotowych określonych w Umowie, w terminie określonym w fakturze VAT.

§ 17. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług reklamacji, co do wysokości naliczonych opłat zawartych w fakturach VAT, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania tych należności. W razie uwzględnienia reklamacji, ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci oraz odbiór przyłączy

§ 18. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacji ściekowej odbywa się na wniosek, złożony do Przedsiębiorstwa, przez osobę ubiegającą się o przyłączenie, i który powinien w szczególności zawierać:

- a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
- b) adres podłączanej nieruchomości,
- c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- d) datę i podpis wnioskodawcy.

2. Do wniosku należy dołączyć:

- a) **aktualną mapę zasadniczą określającą usytuowanie nieruchomości** względem istniejącej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
- b) **dokument określający tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek.**

3. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia, które zawierają w szczególności:

- a) miejsce i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy usług do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- b) wytyczne dotyczące miejsca zainstalowania wodomierza głównego,

- c) wytyczne dotyczące miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- d) procedurę przyłączenia do sieci,
- e) termin warunków przyłączenia,
- f) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
- g) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków.

4. Przyłącze wodociągowe należy projektować i wykonać po najkrótszej trasie (wejście przyłącza do budynku tuż za ścianą zewnętrzną). Wymiar przyłącza i dobór wodomierza należy określić na podstawie zapotrzebowania wody w odniesieniu do ciśnienia roboczego w wodociągu. Zestaw wodomierzy musi zawierać zawór antyskażeniowy.

5. Realizację budowy przyłącza wodociągowego zapewnia, na koszt własny, Odbiorca usług ubiegający się o przyłączenie.

§ 19. 1 Przedsiębiorstwo po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 18, wydaje osobie ubiegającego się o podłączenie nieruchomości, warunki techniczne wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, każdorazowo indywidualnie dla rozpatrywanego przypadku.

2. W razie braku technicznych możliwości świadczenia usług, Przedsiębiorstwo, poinformuje wnioskodawcę o przyczynach uniemożliwiających podłączenie.

3. Posiadanie aktualnych warunków, o których mowa w § 18 pkt.3, jest warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do wykonania przyłączy.

§ 20. 1. Przed zawarciem, z wnioskodawcą, Umowy, Przedsiębiorstwo, dokonuje odbioru wykonanych przyłączy pod kątem spełniania warunków opisanych w dokumencie wskazanym w § 18.

2. Odbiór jest dokonywany przed zasypaniem przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, po stwierdzeniu zgodności realizacji z uzgodnionym projektem i dokonaniu inwentaryzacji. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

3. Wnioskodawca zobowiązany jest do pisemnego zgłoszenia Przedsiębiorstwu gotowości do odbioru technicznego przyłącza. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do wyznaczenia wnioskodawcy terminu do dokonania czynności związanych z odbiorem technicznym przyłącza.

4. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać w szczególności:

- a) adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze,
- b) skład komisji (w tym imię i nazwisko lub nazwę wykonawcy przyłącza),

- c) dane identyfikacyjne Wnioskodawcy (imię, nazwisko, adres zamieszkania),
 - d) datę odbioru,
 - e) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - f) ewentualne uwagi,
 - g) podpisy wnioskodawcy, Wykonawcy i przedstawiciela Przedsiębiorstwa.
5. Dostarczenie Przedsiębiorstwu protokołu odbioru technicznego przyłącza wraz z inwentaryzacją geodezyjną, upoważnia do zawarcia Umowy i ustalenia terminu montażu przez Konserwatora sieci wodomierza głównego.

Rozdział 6

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 21. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnych przypadkach wyznaczają:

- a) warunki przyłączenia,
 - b) umowa o przyłączenie,
 - c) dokumentacja projektowa sieci wodociągowo-kanalizacyjnej.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do istniejącej sieci wodociągowej, jeżeli warunki dostarczenia wody pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, jeśli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć, stacji uzdatniania wody, istniejących układów dystrybucji wody.
4. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do istniejącej sieci, jeżeli przyłączyć:
- a) zostało wykonane bez uzyskania od Przedsiębiorstwa technicznych warunków przyłączenia,
 - b) zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.
5. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do istniejącej sieci, jeśli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.
6. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zasilaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

7. Osoby zainteresowane korzystaniem z usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo mogą uzyskać informacje o dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorcy tj. ul. Akacyjowa 39/41 w Mieście Podkowa Leśna.

Rozdział 7

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz sposób postępowania i wymiany informacji w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 22. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców usług;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 4) planowanych przerw w świadczeniu usług.

§ 23. 1. W siedzibie Przedsiębiorcy tj. ul. Akacyjowa 39/41 w Podkowie Leśnej winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Miasta taryfy cen i stawek opłat;
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązującego na terenie gminy Miasto Podkowa Leśna;
- 3) tekst ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 24. Zamknięcie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego może nastąpić jeśli:

- 1) przyłączy wykonane niezgodnie z przepisami prawa i uzgodnionym projektem lub;
- 2) Odbiorca usług nie uiścił opłat za pełne 2 okresy obrachunkowe i upłynął termin ich zapłaty wynikający z upomnienia lub;
- 3) Jakość ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub określonych w umowie lub;
- 4) Stwierdzono celowe uszkodzenie urządzenia pomiarowego lub jego ominięcie;
- 5) Został stwierdzony nielegalny pobór wody lub odprowadzanie ścieków.

§ 25. 1. Wystąpienie przerw w dostawie wody może mieć miejsce w przypadku planowanych prac na sieci wodociągowej lub wystąpienia awarii.

2. O planowanych przerwach w dostawach wody Odbiorcy usług zostaną powiadomieni najpóźniej na 7 dni przed terminem przystąpienia do pracy.

3. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek poinformować Odbiorców usług o zaistniałych, nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

4. W przypadku przerw w dostawie wody dłuższych niż 12 godzin zostanie wskazany zastępczy punkt poboru wody.

§ 26. 1. Wstrzymanie lub ograniczenie w dostarczaniu wody może nastąpić w przypadku:

- a) braku wody na ujęciu,
- b) zwiększonego poboru wody,
- c) decyzji organu Inspekcji Sanitarnej o wstrzymaniu dostawy wody,
- d) wstrzymania dostaw energii elektrycznej do stacji uzdatniania wody oraz pompowni ścieków.

2. W czasie trwania klęski żywiołowej może nastąpić ograniczenie dostawy wody, w granicach wyznaczonych możliwością dystrybucji, po zawiadomieniu Odbiorców usług.

§ 27. 1. Przerwa w odbiorze ścieków może wystąpić w wypadku:

- a) konieczności wykonania prac remontowych lub konserwacyjnych sieci kanalizacyjnej,
- b) usunięcia awarii na sieci kanalizacyjnej lub oczyszczalni ścieków,
- c) wystąpienia siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody,
- d) wstrzymania dostaw energii elektrycznej do oczyszczalni ścieków lub pompowni.

2. O planowanych przerwach w odbiorze ścieków Odbiorcy usług zostaną powiadomieni najpóźniej na 7 dni przed terminem przystąpienia do pracy.

§ 28. 1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo Umowy.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej na adres: ul. Akacyjowa 39/41, 05-807 Podkowa Leśna lub mailowo: urazmiasta@podkwoalesna.pl i powinna zawierać: imię i nazwisko Odbiorcy usług, numer i datę zawarcia Umowy, przedmiot reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, zgłoszenie roszczenia o upust lub odszkodowanie, podpis Odbiorcy.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 30 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność szczegółowego postępowania wyjaśniającego o czym Odbiorca usług zostanie powiadomiony.

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

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

Rozdział 8

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

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

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są:

- a) gminne Ochotnicze Straże Pożarne,
- b) Państwowa Powiatowa Straż Pożarna.

3. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci, zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu i ilości poboru wody niezwłocznie po jej pobraniu, nie później jednak niż w ciągu 2 dni od pobrania.

4. Należność za pobraną wodę przez Straż Pożarną reguluje gmina Miasto Podkowa Leśna.

Rozdział 9

Inne postanowienia

§ 30. 1. Woda dla mieszkańców Miasta Podkowa Leśna, którzy nie mają podłączenia do wodociągu jest udostępniona z ogólnodostępnych opomiarowanych i nieopomiarowanych źródeł.

2. Należność za pobraną wodę płaci gmina Miasto Podkowa Leśna.