

**UCHWAŁA NR 457/LXIII/2024  
RADY MIASTA PODKOWA LEŚNA**

z dnia 25 kwietnia 2024 r.

**w sprawie uchwalenia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta  
Podkowa Leśna"**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023 r. poz. 40 z późn. zm.) w związku z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2023 r. poz. 537 z późn. zm.), uchwala się, co następuje:

**§ 1.** Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Podkowa Leśna”, w brzmieniu załącznika do uchwały.

**§ 2.** Traci moc uchwała 44/V/2019 z 14 marca 2019 r. Rady Miasta Podkowa Leśna w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Maz. 2019 poz. 4541).

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

Przewodniczący Rady Miasta  
Podkowa Leśna

**Michał Gołąb**

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA PODKOWA LEŚNA**

### **Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

**§ 1.** Niniejszy regulamin (dalej **Regulamin**) określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Miasto Podkowa Leśna, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego (dalej **Przedsiębiorstwo**) oraz odbiorców usług.

**§ 2.** 1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o **Ustawie**, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowy zaopatrzeniu w wodę i zbiorowy odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2023 r. poz. 537 z późn.zm.).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym Ustawa.

### **Rozdział 2. MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**§ 3. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- a) ciągłości i niezawodności dostawy wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m<sup>3</sup> na dobę, o średniodobowym ciśnieniu wody nie mniejszym niż 0,15 MPa (1,5 bara) w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- b) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: [żelazo: 200 µg/l; jon amonowy: 0,5 mg/l; mętność 1 NTU; odczyn 6,5 – 9,5; przewodność 2500 µS/cm];
- c) ciągłości i niezawodności odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 metra sześciennego dobowo oraz o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- d) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych oraz posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne przyłączy wodociągowych i przyłączy kanalizacyjnych;
- e) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo kanalizacyjnego;
- f) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego.

2. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uprawnione jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wystąpieniem katastrofy naturalnej lub awarii technicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1897 z późn.zm.). Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

### **Rozdział 3.**

#### **WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

§ 4. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną Umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartą pomiędzy Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług, zgodnie z § 6 ustawy przy czym postanowienia Umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień regulaminu.

2. Umowa, o której mowa w ust. 1, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- a) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- b) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- c) praw i obowiązków stron umowy,
- d) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
- e) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- f) ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, o których mowa w art. 18 ustawy,
- g) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

4. 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 30 dni od dokonania odbioru technicznego przyłącza w zakresie wymaganym warunkami technicznymi, na podstawie uzgodnionej i zatwierdzonej dokumentacji technicznej.

§ 5. 1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z wnioskiem o zawarcie umowy,

2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta z osobą, o której mowa w ust. 1 w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego albo na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Umowa na odprowadzanie ścieków przemysłowych zawierających substancje szczególnie szkodliwe dla środowiska wodnego, dla których wprowadzania do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego konieczne jest uzyskanie przez odbiorcę usług pozwolenia wodnoprawnego zawierana jest na czas oznaczony, nie dłuższy niż okres obowiązywania tego pozwolenia.

§ 6. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawnym 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.

§ 7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę z osobami korzystającymi z lokali znajdującymi się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w ustawie.

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 21 dni roboczych od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

2. W przypadku jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo kanalizacyjnym.

3. W przypadku, jeżeli przyszłym odbiorcą jest konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2023 r. poz. 1610 z późn.zm.), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759 z późn.zm.).

4. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa, polegającej na zmianie odbiorcy usług, Przedsiębiorstwo zawiera umowę o zaopatrzenie w wodę o/lub odprowadzanie ścieków z nowym odbiorcą usług z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych, po wcześniejszym rozwiązaniu Umowy z dotychczasowym odbiorcą usług.

**§ 9.** Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy, wzory umów oraz ogólne warunki umów o ile się takimi warunkami posługuje.

**§ 10.** Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

#### **Rozdział 4.**

#### **SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH**

**§ 11.** Rozliczenia za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorcę z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek, ustalonych na zasadach określonych w Ustawie.

**§ 12.** Długość okresu obrachunkowego określa umowa.

**§ 13. 1.** Zmiana taryf wymaga podania do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne cen i stawek opłat, wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

3. W przypadku, gdy zmiana cen i opłat następuje w okresie między odczytowym, ilość wody pobranej lub odprowadzonych ścieków - przed i po zmianie zostaje ustalone proporcjonalnie do czasu obowiązywania w okresie rozliczeniowym dotychczasowych i zmienionych cen i opłat.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

5. Odbiorca usług korzystający z usługi zbiorowego odprowadzania ścieków i niekorzystający z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zapewnia na swój koszt montaż wodomierza na własnym ujęciu wody lub urządzenia pomiarowego, którego wskazania są podstawą do rozliczania ilości odprowadzanych ścieków

**§ 14. 1.** Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest faktura VAT.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę VAT zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury VAT osobom korzystającym z lokali.

#### **Rozdział 5.**

#### **WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI ORAZ ODBIÓR PRZYŁĄCZY**

**§ 15.** Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacji ściekowej odbywa się na wniosek, złożony do Przedsiębiorstwa, przez osobę ubiegającą się o przyłączenie i powinien zawierać informacje, wymienione w art. 19a ust. 4 Ustawy.

**§ 16. 1.** Przedsiębiorstwo, po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 15, wydaje osobie ubiegającego się o podłączenie nieruchomości, warunki techniczne wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, każdorazowo indywidualnie dla rozpatrywanego przypadku lub odmawia ich wydania, w terminach określonych w Ustawie.

2. W razie braku technicznych możliwości świadczenia usług, Przedsiębiorstwo, poinformuje wnioskodawcę o przyczynach uniemożliwiających przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

3. Posiadanie aktualnych warunków, o których mowa w ust.1, jest warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do wykonania przyłączy.

4. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest wnioskodawcy wraz z uzasadnieniem.

**§ 17. 1.** Warunki, o których mowa w § 16 ust. 1, określają co najmniej:

- a) zawierać informacje określone przepisem art. 19a ust. 4 ustawy;
- b) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- c) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- d) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także innych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz wodomierza, o którym mowa w § 13 ust. 4;
- e) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;

2. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 16 Regulaminu, powinny ponadto zawierać co najmniej:

- a) postanowienie, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane;
- b) postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne;
- c) w przypadku, jeżeli jest to uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompowni ścieków.

3. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym

## **Rozdział 6.**

### **WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

**§ 18. 1.** Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

- a) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
- b) możliwości technicznych urządzeń Przedsiębiorstwa wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskiwania przez Przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycie przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni),
- c) możliwości zachowania minimalnego poziom świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców usług,
- d) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez Przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje odmowę wydania „Warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania warunków przekazywana jest osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości w terminach określonych w § 18 ust. 3 niniejszego regulaminu.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia się do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej lub ich odmowę w terminach określonych w art. 19a ustawy:

- a) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
- b) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć te terminy odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia. Do terminów tych nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

## **Rozdział 7.**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO ODBIOR WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

§ 19. 1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonywane jest w oparciu o warunki przyłączenia. Budowa przyłączy kończy się podpisaniem protokołu z zakończenia robót.

3. W ramach odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót budowlano-montażowych z warunkami przyłączenia.

4. Wykonane przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne może podlegać kontroli przez przedstawicieli przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego po zakończeniu robót przed zasypaniem przyłącza.

5. Zakres kontroli przed zasypaniem przyłącza obejmuje w szczególności:

- a) zgodność użytych materiałów z certyfikatami i deklaracjami zgodności z polskimi normami i aprobatami technicznymi,
- b) sposób włączenia przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
- c) sprawdzenie podsypki i obsypki rur: dla przyłącza wodociągowego i dla przyłącza kanalizacyjnego na całej długości,
- d) sprawdzenie szczelności przyłącza wodociągowego na ciśnienie w sieci,
- e) sprawdzenie odłączenia szamba w przypadku budowy przyłącza kanalizacyjnego,
- f) sprawdzenie wykonania podejścia pod montaż wodomierza (dwa zawory odcinające wraz z zaworem antyskażeniowym),
- g) sprawdzenie sposobu połączenia własnego ujęcia wody z instalacją wewnętrzną odbiorcy usług,
- h) sprawdzenie szczelności przyłącza kanalizacyjnego,
- i) sprawdzenie szczelności studni wodomierzowych i kanalizacyjnych.

6. Zakres kontroli po zasypaniu przyłącza może obejmować: videoinspekcję przewodu kanalizacyjnego.

7. Po zakończeniu robót przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego sporządza protokół z zakończenia robót.

8. Protokół z zakończenia robót powinien zawierać w szczególności:

- a) adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze,
- b) imię i nazwisko (lub nazwę) inwestora,
- c) adres zamieszkania inwestora,
- d) datę zakończenia robót,
- e) dane techniczne przyłącza w tym rodzaj (typ włączenia),

f) podpisy członków komisji w składzie - przedstawiciele: inwestora lub użytkownika, wykonawcy, przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

9. Podpisany przez wszystkich członków komisji protokół z zakończenia robót stanowi podstawę do złożenia wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

10. Po dokonaniu odbioru przyłącza nieruchomość uważa się za przyłączoną do sieci.

11. Inwestor zobowiązany jest do wykonania inwentaryzacji geodezyjnej przyłączy.

## **Rozdział 8.**

### **SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

**§ 20.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 3 dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 2 godziny.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

**§ 21. 1.** W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do informowania Burmistrza Miasta Podkowa Leśna o jakości wody dostarczanej do sieci nie rzadziej niż 2 razy w roku.

**§ 22. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wstrzymać dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa
- b) odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia państwowego powiatowego inspektora sanitarnego, Burmistrza Miasta Podkowa Leśna oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

**§ 23.** 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.

**Rozdział 9.**  
**STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA**  
**REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI**  
**ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW**

**§ 24.** Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- a) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- b) ujednolicony tekst Regulaminu;
- c) ujednolicony tekst ustawy.

**§ 25. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- a) procedur przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej przez nowych odbiorców usług,
- b) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowy,
- c) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków,
- d) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych,
- e) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego wniosku.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi.

**§ 26. 1.** Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać imię i nazwisko odbiorcy usług, podpis odbiorcy usług.

3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w formie elektronicznej.

4. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego, chyba że rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających, o czym przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne niezwłocznie informuje składającego reklamację wskazując jednocześnie termin rozpatrzenia reklamacji.

6. W przypadku uwzględnienia przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne reklamacji dotyczącej rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo koryguje odpowiednio fakturę, na podstawie której odbiorca usług został obciążony należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne oraz na wniosek odbiorcy usług dokonuje zwrotu ewentualnej nadpłaty w formie określonej we wniosku.

7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy usług, udostępnia on nieruchomości osobom upoważnionym przez Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje bieg terminu rozpatrzenia reklamacji.

§ 27. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela odbiorcom usług, także bez uprzedniego wniosku z ich strony, następujących informacji za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu:

- a) występujących zakłóceniach w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- b) o występujących awariach urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- c) o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- d) o stanie salda i rozliczeń odbiorcy usług z tytułu usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.

#### **Rozdział 10.**

#### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE**

§ 28. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowe, w tym w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej lub innych miejsc uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.

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

- 1) gminne Ochotnicze Straże Pożarne,
- 2) Państwowa Powiatowa Straż Pożarna.

§ 29. Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych można pobierać zgodnie z obowiązującymi taryfami.

§ 30. 1. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo–kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

2. Jednostka straży pożarnej dokonująca poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego zobowiązana jest do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.

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

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

Przewodniczący Rady Miasta  
Podkowa Leśna

**Michał Gołąb**