

Załącznik
do Uchwały Nr 88/19
Rady Gminy Celestynów
z dnia 27 czerwca 2019 roku

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§1.

Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych na terenie gminy Celestynów, świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§2.1

Ilekoć w Regulaminie mowa jest o „ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.).

§2. 2

Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności ustawa.

Rozdział 2

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

§3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny:

- 1) zapewnić wodę zdatną do spożycia przez ludzi, odpowiadającą jakościowo wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych do ustawy.
- 2) zapewnić dostarczanie wody u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa,
- 3) zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o jej zawarcie,
- 4) pokryć koszty zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego, jego naprawy lub wymiany z wyjątkiem przypadków, gdy wymiana lub naprawa wynika z winy Odbiorcy usług oraz dokonuje odczytów ich wskazań,
- 5) dokonywać na swój koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, w których jest posiadaniu,
- 6) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej eksploatowanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 7) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości, co najmniej 0,1 m³ na dobę,
- 8) przyjąć do systemu kanalizacyjnego ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe , na podstawie zawartej umowy w ilości co najmniej 0,1 m³ na dobę,
- 9) w przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków technicznych odbioru ścieków innych niż bytowe, określić dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach, a także kontrolować czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§4.1

Umowa zawierana jest na pisemny wniosek osoby fizycznej lub prawnej posiadającej tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§4 2.

Umowa z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków albo zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków powinna zawierać:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca go posiada) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
- 2) rodzaj umowy (zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków albo zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków);
- 3) ilość i jakość świadczonych usług;
- 4) sposób i termin wzajemnych rozliczeń;
- 5) prawa i obowiązki stron umowy;
- 6) warunki usuwania awarii;
- 7) procedury i warunki kontroli urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych;
- 8) okres obowiązywania umowy oraz odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy;
- 9) oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych wnioskodawcy przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wyłącznie w celu zawarcia umowy.

§5.

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków albo zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w §4 Regulaminu, a ponadto :

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o

zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby;

- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy;
- 3) oświadczenie osoby korzystającej z lokalu o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wyłącznie w celu zawarcia umowy;
- 4) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 ustawy oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie;
- 5) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku;
- 6) wskazanie ilości lokali w budynku wielolokalowym oraz wskazanie ilości osób korzystających z poszczególnych lokali,

§6.1.

Przedsiębiorstwo może poprzez odcięcie dostawy wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego wstrzymać świadczenie usług określonych umową w przypadkach określonych w art. 8 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków.

§6. 2.

Ponowne podjęcie świadczenia usług może nastąpić po ustaniu przyczyn będących podstawą ich wstrzymania.

Rozdział 4

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

§ 7. 1.

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w oparciu o ogłoszone taryfy cen i stawek opłat oraz ilość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, ustalone zgodnie z postanowieniami umowy.

§ 7.2

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

§ 7.3

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzane ścieki w terminie określonym na fakturze.

§ 8.1.

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 okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy.

§ 8.2

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

§ 8.3.

Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca 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.

§ 8.4.

W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków uwzględnia się ilość bezpowrotnie zużytej wody, pod warunkiem, że wielkość zużycia wody na ten cel ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza (podlicznika) zainstalowanego na koszt Odbiorcy,

zgodnie z warunkami określonymi przez Zakład.

§ 9. 1.

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

§ 9. 2.

Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

§ 9. 3.

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

§ 10. 1.

Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.

§ 10. 2.

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

§ 10. 3.

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

§ 11.

W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

§ 12. 1.

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

§ 12. 2.

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

§ 13. 1.

Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

§ 13. 2

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

§ 14. 1.

W przypadku zawinionej przez Odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza głównego, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo: kosztów wodomierza wraz z jego montażem.

§ 14. 2.

Odbiorca powinien:

- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
- 2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.

§ 14. 3.

Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:

- 1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;

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

Rozdział 5

Warunki przyłączania do sieci

§ 15.

Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) dane dotyczące nieruchomości przyłączanej do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
- 6) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających; ;
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 16. 1.

Do wniosku, o którym mowa w § 15, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci:

- 1) przedstawia oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane, której dotyczy wniosek;
- 2) załącza aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 16. 2

Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

§ 17. 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) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
- 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) 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;
- 6) termin ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.

§ 17. 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.

§ 18. 1.

Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

§ 18.2

Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- 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, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- 3) kserokopię uprawnień projektowych;.

§ 19. 1.

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci:

- 1) jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody i odprowadzenia ścieków lub
- 2) jeśli w skutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 19. 2

W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem. W takim przypadku Przedsiębiorstwo nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

Rozdział 6

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 20. 1.

Wykonane przyłącze, na podstawie pisemnego zgłoszenia Odbiorcy złożonego w Przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem 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;
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

§ 20. 2

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

wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy - Prawo budowlane (t. j. Dz. U. Z 2018 r, poz. 1202 z późn. zm.).

§ 20. 3

Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

§ 20. 4

Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.

§ 20. 5

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.

Rozdział 7

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

§ 21. 1

Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;

- na swojej stronie internetowej lub inny w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

§ 21. 2

Przedsiębiorstwo informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w sposób opisany w ust. 1, odbiorców usług co najmniej 20 dni przed

planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

§ 21. 3

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

§ 21. 4.

W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

§ 21. 5

W czasie trwania klęski lub wystąpienia siły wyższej, szczególnie gdy doszło do zanieczyszczenia wody, Zakład ma prawo wprowadzić ograniczenia w konsumpcji wody w granicach możliwości dystrybucji, po zawiadomieniu Odbiorców o tych ograniczeniach.

§ 21. 6.

Wstrzymanie lub ograniczenie w dostawie wody może nastąpić również w przypadku:

- 1) braku wody w ujęciu,
- 2) zanieczyszczenia wody na ujęciu w rozmiarze niebezpiecznym dla zdrowia,
- 3) potrzeby zwiększenia dostawy wody do hydrantów przeciwpożarowych,
- 4) zaniku energii elektrycznej na ujęciu lub w pompowniach, nie zawinione przez Zakład,
- 5) konieczności usuwania awarii,
- 6) konieczności prowadzenia niezbędnych napraw urządzeń zaopatrzenia w wodę,
- 7) uszkodzenia instalacji grożącej niebezpieczeństwem,
- 8) wystąpienia nadzwyczajnych zagrożeń
- 9) konieczności ograniczenia ilości dopływających ścieków w przypadku naprawy sieci kanalizacyjnej.

§ 21. 7.

Przedsiębiorstwo może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i wydanych do niej przepisach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wynikających z ustawy.

Rozdział 8

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

§ 22.

Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) 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 dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 23. 1.

Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

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

§ 23. 2

Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.

§ 23. 3

Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

§ 23. 4.

Reklamacja powinna zawierać:

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

§ 23. 5

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

§ 23. 6.

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

§ 23. 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 wskaże taką formę.

§ 23. 8.

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

§ 23. 9

W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez Odbiorcę niesprawności urządzenia pomiarowego, pokrywa on koszty sprawdzenia.

§ 23. 10

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

§ 24.

Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy 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 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 25. 1.

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

§ 25. 2

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

§ 25. 3

W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża Odbiorcę.

§ 25. 4

Koszt upomnienia wynosi dwukrotność wartości przesyłki poleconej w Poczcie Polskiej.

3. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej, niż raz w miesiącu.

§ 26. 1.

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

§ 26. 2

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

Rozdział 9

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 27. 1

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

§ 27. 2

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa są:

- 1) Powiatowa Państwowa Straż Pożarna w Otwocku,
- 2) Ochotnicze straże pożarne z terenu gminy Celestynów,
- 3) inne zawodowe i ochotnicze straże pożarne biorące udział w gaszeniu pożaru na terenie gminy Celestynów.

§ 27. 3

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. 15⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;
- 2) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

§ 27. 4

Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, może być zawarta przez Przedsiębiorstwo z Gminą.

§ 27. 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 raz na kwartał.

§ 28. 1

Jeżeli Odbiorca pobiera wodę wspólnym przyłączem wodociągowym na cele gospodarcze i cele przeciwpożarowe, to w przypadku gdy obliczeniowy przepływ przeciwpożarowy jest większy od obliczeniowego przepływu gospodarczego, Odbiorca jest zobowiązany do zwrotu Przedsiębiorstwu różnicy kosztów między wodomierzem głównym za wodomierzem zespolonym (sprzężonym).

§ 28. 2.

Ustępu 1 nie stosuje się, jeśli Odbiorca rozdzieli instalacje wodociągowe w budynku umożliwiające odrębne opomiarowanie.

§ 28. 3.

W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Przedsiębiorstwo pokrywa koszty wodomierza głównego.