

Tekst ujednoczony regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zielonki, opracowany przez Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych w Zielonkach sp. z o.o. w dniu 13 kwietnia 2022 r., w oparciu o:

- 1) uchwałę nr III/16/2018 Rady Gminy Zielonki z dnia 20 grudnia 2018 r. w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zielonki (Dziennik Urzędowy Województwa Małopolskiego z dnia 31 grudnia 2018 r., poz. 9131);
- 2) uchwałę nr XXXV/3/2022 Rady Gminy Zielonki z dnia 31 stycznia 2022 r. w sprawie przyjęcia zmiany regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zielonki (Dziennik Urzędowy Województwa Małopolskiego z dnia 7 lutego 2022 r., poz. 949), obowiązującą od dnia 22 lutego 2022 r.

mgr Łukasz Rudzki

Prezes Zarządu

DZIENNIK URZĘDOWY WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO
Kraków, dnia 31 grudnia 2018 r.
Poz. 9131

UCHWAŁA NR III/16/2018
RADY GMINY ZIELONKI
z dnia 20 grudnia 2018 roku
w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zielonki

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 994 ze zm.), art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 ze zm.) Rada Gminy Zielonki:

§ 1. Uchwała „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zielonki”, który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Zielonki.

§ 3. Traci moc Uchwała Nr XLII/49/2010 Rady Gminy Zielonki z dnia 2 września 2010 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Zielonki (Dz. Urz. Woj. Małopolskiego nr 553 poz. 4211 z dnia 25 października 2010 r.) oraz Uchwała Nr XLII/128/2018 Rady Gminy Zielonki z dnia 5 października 2018 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Zielonki (Dz. Urz. Woj. Małopolskiego z dnia 23 października 2018 r. poz. 7047).

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

Przewodniczący Rady Gminy Zielonki
Miroslaw Golanko

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY ZIELONKI

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na terenie gminy Zielonki oraz zasady korzystania z tych usług przez odbiorców usług.

2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) „cennik usług” – zestawienie cen za usługi pozataryfowe, inne niż wynikające z umów, o których mowa w pkt 10;
- 2) „informacja o przyłączeniu nieruchomości” – ogólne oświadczenie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, zwane również „informacją techniczną”;
- 3) „inwestor” – osoba, która z własnych środków buduje urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne;
- 4) „organ regulacyjny” – dyrektor właściwego regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie;
- 5) „przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne” – podmiot realizujący na terenie gminy Zielonki zadania z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, zwany również „przedsiębiorstwem”;
- 6) „przyłącznie” – przyłącznie wodociągowe, przyłącznie kanalizacyjne, przyłącznie wodociągowe i przyłącznie kanalizacyjne;
- 7) „punkt czerpalny” – miejsce poboru wody w obrębie obiektu budowlanego i jego otoczenia;
- 8) „regulamin” – niniejszy dokument uchwalony przez Radę Gminy Zielonki;
- 9) „sieć”, „urządzenie” – sieć/urządzenie wodociągowe, sieć/urządzenie kanalizacyjne, sieć/urządzenie wodociągowe i kanalizacyjne;
- 10) „umowa” – zawarta pomiędzy odbiorcą usług i przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym pisemna umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, chyba że z treści regulaminu wynika, że chodzi o inną umowę;
- 11) „ustawa” – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity, Dz. U. z 2020 r., poz. 2028);
- 12) „warunki przyłączenia nieruchomości” – szczegółowe oświadczenie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zapewnieniu dostaw wody i/lub odprowadzania ścieków oraz o warunkach technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, zwane również „warunkami przyłączenia” lub „warunkami technicznymi”;
- 13) „warunki przyłączenia sieci” – szczegółowe oświadczenie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o warunkach technicznych przyłączenia projektowanych odcinków sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej do urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, zwane również „warunkami rozbudowy sieci”;
- 14) „dokumentacja projektowa” – projekt budowlany, który po uzgodnieniu branżowym w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym stanowi podstawę do realizacji sieci wraz z przyłączem (przyłączami) lub plan sytuacyjny, który po uzgodnieniu branżowym w przedsiębiorstwie stanowi podstawę do realizacji przyłącza (przyłączy).

3. Użyte w regulaminie określenia niezdefiniowane w ust. 2, zdefiniowane są w ustawie oraz w przepisach wydanych na jej podstawie.

§ 2.

1. Przedsiębiorstwo prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Wójta Gminy Zielonki oraz o pozwolenia wodnoprawne na pobór wody oraz odprowadzanie ścieków.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do utrzymania i zapewnienia prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 2.

Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3.

Poziom świadczonych usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie, o którym mowa w § 2 ust. 1 regulaminu oraz pozwolenia wodnoprawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§ 4.

Jakość wody do spożycia oraz jakość wprowadzanych ścieków do kanalizacji jest określana na podstawie odrębnych przepisów, natomiast parametry techniczne i ilościowe dostaw wody i odbioru ścieków są określone na podstawie odrębnych przepisów i warunków lokalnych.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i odprowadza ścieki na podstawie pisemnych umów zawieranych z odbiorcami usług, zgodnie z zapisami ustawy i regulaminu.
2. Warunkami zawarcia umowy są:
 - 1) przyłączenie nieruchomości do sieci;
 - 2) wystąpienie z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
3. Umowa może być zawarta z:
 - 1) z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym – na jej wniosek;
 - 2) z właścicielem lub zarządcą nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi – na jego wniosek;
 - 3) z osobą korzystającą z lokalu, jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi – na wniosek właściciela lub zarządcy, zgodnie z wymogami określonymi w ustawie.
4. W przypadku braku osoby uprawnionej do zawarcia umowy zgodnie z ust. 3 pkt 1, przedsiębiorstwo może zawrzeć umowę z osobą upoważnioną przez osoby korzystające z lokalu/lokali w danym budynku.
5. Osoba, o której mowa w ust. 3, składa do przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie umowy.
6. W przypadku zmiany odbiorcy usług bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, osoba, o której mowa w ust. 3, zobowiązana jest do złożenia wniosku celem zawarcia umowy niezwłocznie po wystąpieniu zmiany. Umowa z nowym odbiorcą usług zostanie zawarta na dotychczasowych warunkach lub na warunkach dostosowanych do obowiązujących przepisów (tzw. przepisanie umowy).
7. Z umowy zawartej z odbiorcą usług wynika m.in.:
 - 1) maksymalna ilość dostarczanej wody;
 - 2) maksymalna ilość odprowadzanych ścieków oraz dopuszczalny poziom ich zanieczyszczeń wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości oczyszczania lub odbioru, określonych w zawartych przez przedsiębiorstwo umowach hurtowych na zrzut ścieków do obcych urządzeń kanalizacyjnych;
 - 3) inne parametry techniczne dostarczanej wody i odbieranych ścieków oraz warunki, na jakich będzie dostarczana woda i będą odprowadzane ścieki, wynikające z warunków przyłączenia, dokumentacji projektowej i dokumentacji odbiorowej.
8. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w ustawie, wskazywać odbiorcy usług sposób zapoznania się z regulaminem i taryfą oraz określać tryb i warunki jej rozwiązania.
9. Z odbiorcami usług korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę.

§ 6.

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Informacje podane przez odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności: imienia i nazwiska, adresu obiektu, którego dotyczy umowa, adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez odbiorcę usług, zgodnie z zasadami notyfikacji określonymi przez przedsiębiorstwo, nie powodujących konieczności zmiany umowy. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikające z zaniedbania tego obowiązku. Pisma kierowane do odbiorcy usług na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.
3. Rozwiązanie umowy może nastąpić tylko w formie pisemnej:

- 1) za porozumieniem stron w każdym czasie;
- 2) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie;
- 3) bez zachowania okresu wypowiedzenia.
4. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w trybie i przypadkach przewidzianych w ustawie oraz, gdy odbiorca usług nie wykonuje lub nienależyście wykonuje postanowienia umowy oraz postanowienia regulaminu.
5. Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w sytuacjach, o których mowa w § 41 ust. 1 pkt 1, 3, 4 regulaminu.
6. Rozwiązanie umowy skutkuje zastosowaniem przez przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 7.

1. Umowa wygasa w przypadku wystąpienia przyczyn technicznych i prawnych uniemożliwiających dalsze świadczenie usług przez przedsiębiorstwo na rzecz odbiorcy usług, w szczególności takich jak:

- 1) śmierć odbiorcy usług będącego osobą fizyczną – w dacie zgłoszenia tego faktu przedsiębiorstwu lub w dacie pozyskania jego formalnego potwierdzenia przez przedsiębiorstwo;
- 2) likwidacja odbiorcy usług niebędącego osobą fizyczną;
- 3) upływ czasu, na który została zawarta;
- 4) trwałe odcięcie przyłącza od sieci;
- 5) niemożność dalszego świadczenia usług na warunkach określonych w umowie i regulaminie;
- 6) zaistnienie przyczyn kwalifikowanych jako siła wyższa.

2. Wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z dostaw wody i/lub odprowadzania ścieków.

3. Trwałe odcięcie przyłącza od sieci następuje po uprzednim pisemnym powiadomieniu odbiorcy usług przez przedsiębiorstwo, z wyjątkiem sytuacji wskazanych w ust. 1 pkt 1 i 2.

4. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt 1 i 2 osoba uprawniona bądź upoważniona może wystąpić do przedsiębiorstwa z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy (tzw. przepisanie umowy).

§ 8.

1. Przyszły odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o zawarcie umowy.

2. Ponowne przyłączenie nieruchomości do sieci po wcześniejszym trwałym odcięciu przyłącza od sieci następuje po złożeniu przez odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy i zawarciu umowy.

3. Przedsiębiorstwo w terminie do 30 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada przyszłemu odbiorcy usług umowę do podpisania. Umowa zawierana jest w siedzibie przedsiębiorstwa lub w biurze (punkcie) obsługi klienta. Nie jest możliwe zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa.

4. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 9.

1. Przedsiębiorstwo może odmówić zawarcia umowy z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w ustawie.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w umowie.

Rozdział 4.

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 10.

1. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznacza wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, opracowany w zgodności ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

2. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach mogą wyznaczać również plany inwestycyjne gminy, określone w budżecie lub wieloletniej prognozie finansowej.

§ 11.

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić:

1) wydania warunków przyłączenia sieci i warunków przyłączenia nieruchomości w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz braku warunków technicznych umożliwiających realizację usług;

2) przyłączenia nieruchomości do sieci i zawarcia umowy, gdy przyłącze zostało wykonane bez uzyskania warunków przyłączenia nieruchomości bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia nieruchomości.

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo uzgadnia przedstawione przez inwestora:
 - 1) koncepcje budowy urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych;
 - 2) dokumentacje projektowe budowy urządzeń i/lub przyłączy;
 - 3) wielobranżowe dokumentacje projektowe budowy urządzeń;
 - 4) plany sytuacyjne.
2. Za uzgodnienie może być pobierana opłata uwzględniona w cenniku usług.

§ 13.

1. W przypadku, gdy plany inwestycyjne inwestora wyprzedzają plany inwestycyjne przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i gminy oraz zadania ujęte w ich budżetach w tym zakresie (w szczególności w wieloletnim planie rozwoju urządzeń, w budżecie gminy, w wieloletniej prognozie finansowej), inwestor może wybudować z własnych środków urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług przedsiębiorstwa. Dotyczy to także sytuacji, gdy w pobliżu nieruchomości inwestora nie istnieje sieć znajdująca się w posiadaniu przedsiębiorstwa lub, gdy plany inwestycyjne gminy i przedsiębiorstwa nie przewidują realizacji takich sieci.
2. Warunki budowy urządzeń i odpłatnego przekazania ich gminie albo przedsiębiorstwu (przeniesienia własności) określone są w umowie odpłatnego przekazania, zawartej po negocjacjach między inwestorem a gminą albo przedsiębiorstwem z zastrzeżeniem ust. poniższego.
3. Przekazywanie urządzeń wybudowanych przez inwestorów przedsiębiorstwu będzie możliwe od 2021 r.
4. W przypadku braku woli przekazania urządzeń inwestor przedstawia przedsiębiorstwu stosowne oświadczenie. W razie nieprzekazania urządzeń nie są one brane pod uwagę przez przedsiębiorstwo przy wydawaniu informacji i warunków przyłączenia.
5. Umowa, o której mowa w ust. 2 bądź oświadczenie, o którym mowa w ust. 4 poprzedzają wydanie warunków przyłączenia sieci i wybudowanie urządzeń.

§ 14.

1. W przypadku braku możliwości bezpośredniego przyłączenia nieruchomości do sieci (poprzez przyłącze) przedsiębiorstwo wydaje informację techniczną o możliwości rozbudowy sieci ze środków finansowych inwestora.
2. Informacja techniczna, o której mowa powyżej, wydawana jest w przypadkach uzasadnionych pod względem techniczno-ekonomicznym np. wtedy, kiedy w wyniku rozbudowy sieci powstanie nowe uzbrojenie terenów budowlanych, powstanie możliwość przyłączenia racjonalnej liczby nieruchomości, powstanie możliwość osiągnięcia racjonalnego efektu ekologicznego itp.
3. Inwestor planujący budowę urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych występuje do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z wnioskami o wydanie:
 - 1) informacji o przyłączeniu nieruchomości;
 - 2) warunków przyłączenia sieci.
4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 3 pkt 1, inwestor załącza:
 - 1) aktualną mapę sytuacyjno-wysokościową wraz z planowanym zagospodarowaniem terenu;
 - 2) planowany bilans wody i ścieków;zaś do wniosku, o którym mowa w ust. 3 pkt 2, inwestor załącza:
 - 3) koncepcję projektową;
 - 4) umowę z gminą albo z przedsiębiorstwem, o której mowa w § 13 ust. 2 regulaminu bądź oświadczenie o nieprzekazywaniu urządzeń, o którym mowa w § 13 ust. 4 regulaminu.

§ 15.

1. Informację, o której mowa w § 14 ust. 3 pkt 1 regulaminu wydaje się w oparciu o:
 - 1) dokumentacje dotyczące istniejących urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych;
 - 2) istniejące i dostępne w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacje projektowe i koncepcje dotyczące budowy urządzeń opracowane przez gminę, przedsiębiorstwo lub innych inwestorów.
2. Informacja stanowi podstawę do opracowania koncepcji projektowej, o której mowa w § 14 ust. 4 pkt 3 regulaminu. Informacja techniczna nie stanowi podstawy do opracowania i uzgodnienia dokumentacji projektowej budowy sieci i przyłączy.
3. Rezygnacja przez inwestora z budowy sieci również wymaga przedłożenia przedsiębiorstwu stosownego oświadczenia.

§ 16.

Warunki przyłączenia sieci zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia sieci wodociągowych i/lub kanalizacyjnych do urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych gminy lub przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 2) parametry techniczne sieci, trasę, lokalizację urządzeń;
- 3) informacje o warunkach budowy i odbioru sieci;
- 4) termin ważności dokumentu.

§ 17.

1. Informacja o przyłączeniu nieruchomości, o której mowa w § 14 ust. 3 pkt 1 regulaminu jest ważna do momentu zmiany sytuacji prawnej, geodezyjnej nieruchomości, zmiany uwarunkowań infrastrukturalnych, terenowych, technicznych i technologicznych, jednak nie dłużej niż 2 lata od daty jej wydania.
2. Warunki przyłączenia sieci, o których mowa w § 14 ust. 3 pkt 2 regulaminu są ważne do momentu zmiany sytuacji prawnej, geodezyjnej nieruchomości, zmiany uwarunkowań infrastrukturalnych, terenowych, technicznych i technologicznych, jednak nie dłużej niż 2 lata od daty ich wydania.

§ 18.

1. Inwestor, o którym mowa w § 13 ust. 1 regulaminu, który wybudował z własnych środków urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne przed wejściem w życie trybu i zasad budowy oraz przekazywania urządzeń, stosowanych na dzień wejścia w życie regulaminu, może je przekazać odpłatnie gminie albo przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu na warunkach uzgodnionych w odrębnej umowie zawartej między inwestorem a gminą albo przedsiębiorstwem, z zastrzeżeniem ust. poniższego.
2. Przekazywanie urządzeń wybudowanych przez inwestorów przedsiębiorstwu będzie możliwe od 2021 r.
3. Gmina albo przedsiębiorstwo przejmie urządzenia wodociągowe i/lub kanalizacyjne, o których mowa w ust. 1, jeżeli:
 - 1) odpowiadają wydanym warunkom przyłączenia sieci;
 - 2) nie posiada urządzeń na obszarze, na którym inwestor wybudował urządzenia;
 - 3) są objęte wieloletnim planem rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych lub innymi planami w tym zakresie;
 - 4) właściciele nieruchomości, na których wybudowano urządzenia ustanowili na rzecz gminy albo przedsiębiorstwa ograniczone prawo rzeczowe na ich wybudowanie, modernizację, eksploatację, remonty.
4. Gmina albo przedsiębiorstwo może odroczyć zapłatę należności za przejęte urządzenia w sytuacji braku możliwości ich sfinansowania w danym roku.
5. Przyłączenie urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych do urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych gminy albo przedsiębiorstwa odbywa się na podstawie warunków przyłączenia sieci wydanych przez przedsiębiorstwo.
6. Wytyczne (wymagania) co do zasad projektowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych ustala przedsiębiorstwo i w uzasadnionych przypadkach dołącza do wydawanej informacji albo warunków technicznych.

§ 19.

1. Tryb i zasady budowy przez inwestorów oraz przekazywania i przejmowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych określa gmina lub przedsiębiorstwo, w tym tryb i zasady w okresie przejściowym do 2021 r.
2. Tryb i zasady, o których mowa w ust. poprzedzającym, a także umowy przekazania urządzeń określają również sposób ustanawiania ograniczonego prawa rzeczowego na rzecz gminy albo przedsiębiorstwa (prawo użytkowania, prawo służebności przesyłu), cesji praw i inne kwestie niezbędne do należytego uregulowania statusu prawnego przekazywanych urządzeń.
3. Osoby, których nieruchomości będą przyłączone do odcinków sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej nieprzekazanych gminie albo przedsiębiorstwu, nie staną się odbiorcami usług.
4. W sytuacji budowy przez inwestora sieci wodociągowej, która ma zostać przekazana gminie albo przedsiębiorstwu, jest on zobowiązany do zabudowania studni wodomierzowej ulokowanej w bezpośrednim sąsiedztwie punktu wpięcia do istniejącej sieci wodociągowej, zgodnie z wydanymi warunkami, z jednym wodomierzem głównym służącym do rozliczeń z całą planowaną zabudową, w tym do rozliczania wody zużywanej na cele budowlane. Do czasu przekazania sieci nie jest możliwa likwidacja tego wodomierza ani zainstalowanie wodomierzy indywidualnych w poszczególnych budynkach, które mają być zasilane w wodę za pośrednictwem nowo budowanej sieci przez inwestora.

§ 20.

Przedsiębiorstwo przy określaniu możliwości dostępu do swoich usług bierze pod uwagę wyłącznie urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne będące w jego posiadaniu, tj. stanowiące majątek Gminy Zielonki oraz własny przedsiębiorstwa.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej

§ 21.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się poprzez: przyłącze wodociągowe z jednym wodomierzem głównym, przyłącze wodociągowe z maksymalnie dwoma wodomierzami głównymi w układzie równoległym, przyłącze (przyłącza) kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo nie wydaje zgody na rozdzielenie instalacji wewnętrznej w przypadku układu równoległego z dwoma wodomierzami głównymi w celu indywidualnego zasilenia w wodę wydzielonego (wyodrębnionego) dodatkowego lokalu, co powodowałoby niezgodność z zasadami zabudowy działek budynkami jednorodzinnymi na terenie gminy Zielonki, określonymi w studium i w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego gminy.
3. Przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się na podstawie warunków przyłączenia nieruchomości określonych przez przedsiębiorstwo oraz zgodnie z dokumentacją projektową uzgodnioną w przedsiębiorstwie oraz z protokołem końcowego odbioru.
4. Plan sytuacyjny powinien być opracowany na podstawie określonych przez przedsiębiorstwo warunków przyłączenia nieruchomości do sieci.
5. Plan sytuacyjny podlega uzgodnieniu branżowemu w przedsiębiorstwie pod kątem zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci.
6. Plan sytuacyjny opracowany zgodnie ze sztuką budowlaną przez osobę posiadającą odpowiednie uprawnienia, zawiera:
 - 1) część opisową w postaci opisu technicznego oraz obliczeń w zakresie proponowanych rozwiązań technicznych;
 - 2) część rysunkową w postaci map, profili podłużnych przyłączy, schematów proponowanych rozwiązań technicznych.

§ 22.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej gminy lub przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, występuje do przedsiębiorstwa z wnioskiem o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. poprzedzającym można złożyć osobiście lub pocztą tradycyjną w siedzibie przedsiębiorstwa, biurze (punkcie) obsługi klienta lub pocztą elektroniczną.
3. Osobą ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci może być:
 - 1) osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci;
 - 2) osoba korzystająca z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
4. Wnioski, o których mowa w ust. 1, powinny zawierać w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
 - 2) adres do korespondencji;
 - 3) datę i podpis;
 - 4) wskazanie rodzaju przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
 - 5) wskazanie lokalizacji nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, w tym adres i nr działki ewidencyjnej;
 - 6) informację o przeznaczeniu i sposobie wykorzystania nieruchomości, która ma zostać przyłączona;
 - 7) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych lub innych z podaniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
 - 8) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na bytowe i przemysłowe;
 - 9) określenie tytułu prawnego do nieruchomości, która ma zostać podłączona do sieci.
5. Wzory wniosków i zakres wymaganych danych opracowuje przedsiębiorstwo. Są one dostępne w siedzibie, w biurze (punkcie) obsługi klienta i na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

§ 23.

1. Do wniosku o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości należy dołączyć:
 - 1) oświadczenie względnie dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieuregulowanego stanu prawnego nieruchomości – opis stanu prawnego i dowody potwierdzające opisany stan prawny;
 - 2) szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza (przyłączy) w stosunku do istniejącej sieci, stałych elementów zagospodarowania i innych sieci uzbrojenia terenu;
 - 3) upoważnienie w przypadku działania przez osobę trzecią.

2. Jeśli tytuł prawny posiada więcej niż jedna osoba, wniosek o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości powinien zostać podpisany przez wszystkich współwłaścicieli nieruchomości. Istnieje też możliwość dołączenia stosownego upoważnienia od wszystkich współwłaścicieli, wówczas osoba w nim wskazana może występować w ich imieniu.

§ 24.

1. Przedsiębiorstwo określa i wydaje warunki przyłączenia nieruchomości do sieci jeżeli są spełnione warunki techniczne do podłączenia, w terminie:

1) 21 dni – od daty złożenia pisemnego wniosku dotyczącego jednorodzinne go budynku mieszkalnego (w tym w zabudowie zagrodowej);

2) 45 dni – od daty złożenia pisemnego wniosku w pozostałych przypadkach; pod warunkiem otrzymania prawidłowego i kompletnego wniosku, w tym z wymaganymi załącznikami.

2. W razie, gdy nie istnieją warunki techniczne do podłączenia, przedsiębiorstwo w terminie, o którym mowa w ust. 1, informuje o tym podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wskazując powody, które uniemożliwiają przyłączenie.

3. W szczególnie uzasadnionych sytuacjach przedsiębiorstwo może przedłużyć terminy, o których mowa w ust. 1, odpowiednio o dalsze 21 bądź 45 dni, po wcześniejszym zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci zawierającym uzasadnienie przedłużenia.

§ 25.

1. Zmiany w wydanej informacji technicznej i wydanych warunkach technicznych mogą zostać wprowadzone na pisemny wniosek wnioskodawcy.

2. Przedsiębiorstwo nie udziela ustnych ani telefonicznych informacji o lokalizacji swoich urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych ani o możliwościach (warunkach) przyłączenia do nich nieruchomości.

3. W przypadku zamiaru przyłączenia budynków innych niż mieszkalne należy zgłosić się do przedsiębiorstwa w celu uzgodnienia przewidywanego zapotrzebowania na wodę i ilości oraz jakości odprowadzanych ścieków.

Rozdział 6.

Warunki dokonywania odbioru technicznego wykonanych urządzeń i przyłączy przez przedsiębiorstwo

§ 26.

1. Realizacja sieci i przyłącza (rozpoczęcie prac budowlano-montażowych) następuje w oparciu o pisemne zgłoszenie w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym, do którego należy dołączyć określone przez przedsiębiorstwo informacje i dokumenty, w szczególności:

1) projekt budowlany w przypadku sieci wraz z przyłączem albo plan sytuacyjny w przypadku przyłącza, zgodnie z przepisami budowlanymi, uzgodniony branżowo w przedsiębiorstwie;

2) uzgodnienie usytuowania projektowanej sieci i/lub przyłącza pod względem ich bezkolizyjności wraz z załącznikiem graficznym, zgodnie z przepisami budowlanymi, o ile dotyczy;

3) ostateczną decyzję pozwolenia na budowę albo potwierdzenie zgłoszenia we właściwym organie, zgodnie z przepisami budowlanymi, o ile dotyczy.

2. Wzór zgłoszenia i zakres wymaganych informacji opracowuje przedsiębiorstwo. Są one dostępne w siedzibie, w biurze (punkcie) obsługi klienta i na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

§ 27.

1. Próby techniczne i odbiory częściowe oraz końcowy są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron i wykonawcy.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 1 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa przedsiębiorstwo.

3. Dla zapewnienia prawidłowej eksploatacji sieci przedsiębiorstwo ma prawo kontrolować prawidłowość realizacji robót zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia.

§ 28.

1. Wykonana sieć i przyłącze podlega odbiorowi technicznemu przez upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, inwestora (osobę ubiegającą się o przyłączenie) oraz wykonawcę.

2. Odbiór polega na sprawdzeniu zgodności wykonania sieci i/lub przyłącza z warunkami przyłączenia, sztuką budowlaną i normami, a w szczególności na kontroli:

1) zastosowanych materiałów;

2) ułożenia rur w otwartym wykopie;

3) włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;

4) wykonania zabudowy zestawu wodomierzowego (tzw. konsoli) na przyłączy wodociągowym w obiekcie lub w studziencie wodomierzowej;

- 5) wykonania studzienki wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- 6) wykonania studzienek kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
3. Obowiązki dotyczące geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej w zakresie sieci i przyłączy normują przepisy w randze ustawy.
4. Protokół końcowego odbioru technicznego powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia i rodzaju (sieć/przyłącze; wodociągowe/kanalizacyjne);
 - 3) parametry techniczne przedmiotu odbioru, w tym średnicę, materiały, długość, trasę;
 - 4) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłączy kanalizacyjnego;
 - 5) skład komisji odbiorowej, w tym wskazanie inwestora i jego adresu (osoby ubiegającej się o przyłączenie) oraz wykonawcy;
 - 6) określenie granicy odpowiedzialności i eksploatacji przedmiotu odbioru dla przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz inwestora (osoby ubiegającej się o przyłączenie);
 - 7) adres albo położenie nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
 - 8) podpisy członków komisji.
5. Fakt odbioru sieci i/lub przyłączy potwierdza się spisaniem końcowego protokołu odbioru technicznego, stwierdzającego zgodność wykonania sieci i/lub przyłączy z wydanymi warunkami technicznymi, sztuką budowlaną i normami oraz, o ile dotyczy, z uzgodnioną branżowo dokumentacją projektową. Końcowy protokół odbioru jest dokumentem potwierdzającym fakt przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

Rozdział 7.

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

§ 29.

1. Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo na podstawie ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków oraz cen i stawek opłat określonych w taryfie.
2. Przedsiębiorstwo określa cykl i sposób rozliczeń obowiązujący odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.
3. Dopuszcza się stosowanie różnych cykli (okresów) i sposobów rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług.
4. Przedsiębiorstwo ustala ilość dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków na podstawie odczytów wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych.
5. W budynkach wielolokalowych, w których przedsiębiorstwo zawarło umowy także z osobami korzystającymi z lokali:
 - 1) w rozliczeniach z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego, ilość dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o wskazania wodomierza głównego, pomniejszone o sumę wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych, które zostały udostępnione do odczytu;
 - 2) w rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o wskazania wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne w lokalach.
6. W razie niemożności odczytania w okresie rozliczeniowym wskazań wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego, przedsiębiorstwo ma prawo wystawienia faktury zaliczkowej, zgodnie z § 31 ust. 3-5 oraz § 32 ust. 2-4 regulaminu. Faktura zaliczkowa zostaje rozliczona po odczytaniu wskazań wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego.
7. W przypadku udokumentowania wystąpienia awarii wewnętrznej instalacji wodociągowej, wskutek której wyciekająca woda nie została odprowadzona do sieci kanalizacyjnej, na pisemny wniosek odbiorcy usług przedsiębiorstwo może zmniejszyć należność za odprowadzone ścieki.
8. Przedsiębiorstwo nalicza opłatę abonamentową do końca miesiąca, w którym dokonano odczytu, za każdy okres rozliczeniowy. Opłata abonamentowa jest naliczana również w sytuacji braku poboru wody i/lub odprowadzania ścieków przez odbiorcę usług.
9. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura. Faktury wystawiane są na podstawie odczytu wskazania wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego (sublicznika do pomiaru ilości wody traconej bezpowrotnie), wodomierza zainstalowanego na ujęciu własnym odbiorcy usług, urządzenia pomiarowego lub na podstawie innych zasad określonych w umowie (np. ilość szacunkowa, średni pobór wody w okresach poprzednich).

10. Faktury dostarczane są odbiorcom usług pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną, poprzez system internetowego biura obsługi, przez inkasentów. Duplikaty faktur mogą być dostarczane pocztą tradycyjną albo elektroniczną, lecz tylko wówczas, gdy podany adres e-mail odbiorcy usług jest zweryfikowany.

11. Przedsiębiorstwo nie udziela telefonicznie informacji o stanie rozrachunków odbiorców usług, chyba że zostanie zweryfikowana tożsamość osoby dzwoniącej. Stan rozrachunków jest bezpośrednio dostępny dla użytkowników systemu internetowego biura obsługi.

§ 30.

1. Należności za świadczone usługi są płatne przez odbiorców usług w terminie określonym w fakturze.
2. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń co do wysokości należności wynikającej z faktury, nie wstrzymuje obowiązku jej terminowej zapłaty.
3. W przypadku przekroczenia terminu płatności, odbiorca usług obowiązany jest zapłacić należną kwotę powiększoną o ustawowe odsetki, które zostaną naliczone po wpłynięciu należności na rachunek bankowy przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
4. W przypadku wystąpienia nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemny wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od daty jego złożenia.
5. Rozliczenia należności odbiorców usług w aspekcie zaliczania wpłat na należności główne, uboczne oraz sposobu zaliczania wpłat według podanych tytułów płatności, przedsiębiorstwo prowadzi w oparciu o odrębne przepisy w randze ustawy.

§ 31.

1. Podstawę do ustalania ilości wody dostarczonej do nieruchomości/lokalu, stanowią wskazania wodomierza głównego zainstalowanego na przyłączy wodociągowym, w tym również w układzie równoległym, a także wskazania wodomierzy przy punktach czerpalnych. Wskazania wodomierzy odczytuje przedsiębiorstwo w okresach rozliczeniowych określonych w umowie. Postanowienia zdania poprzedniego w ust. niniejszym dotyczą również urządzeń pomiarowych.

2. Odczyty wskazań wodomierzy dokonywane są przez upoważnione osoby:

- 1) w sposób fizyczny z wejściem do pomieszczenia lub studzienki, w których jest zainstalowany wodomierz;
- 2) w sposób zdalny (radiowy).

Odczyt zdalny nie zawiesza ani nie znosi prawa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do wstępu na nieruchomość odbiorcy usług, zgodnie z postanowieniami ustawy.

3. W przypadku niemożności odczytania wskazania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 6 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.

4. W przypadku niemożności odczytania wskazania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu, ilość dostarczonej wody w uzasadnionych przypadkach może być rozliczona na podstawie średniego zużycia wody w okresie 6 miesięcy od ostatniego odczytu.

5. W razie braku danych o średnim zużyciu wody, ilość dostarczonej wody określa się w oparciu o średniodobowe zużycie wynikające ze wskazań nowo zamontowanego wodomierza w pierwszym okresie rozliczeniowym po jego zamontowaniu.

§ 32.

1. Ilość ścieków odprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ustala się jako równą ilości wody pobranej z sieci wodociągowej, wskazanej przez wodomierz główny. Odbiorca usług ma możliwość dokonywania rozliczeń ilości ścieków odprowadzanych do sieci kanalizacyjnej, ustalanej na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego (ściekomierza), zamontowanego w miejscu i na warunkach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym. Koszty zakupu i montażu urządzenia pomiarowego pokrywa odbiorca usług.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazania wodomierza lub urządzenia pomiarowego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniodobowego zrzutu ścieków z ostatnich 6 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zrzutu ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zrzutu ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

3. W przypadku niemożności odczytania wskazania wodomierza lub urządzenia pomiarowego przez przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu, ilość odprowadzonych ścieków w uzasadnionych przypadkach może być rozliczona na podstawie średniego zrzutu ścieków w okresie 6 miesięcy od ostatniego odczytu.

4. W razie braku danych o średnim zrzućcie ścieków, ilość odprowadzonych ścieków określa się w oparciu o średniodobowe zrzućty wynikające ze wskazań nowo zamontowanego wodomierza lub urządzenia pomiarowego w pierwszym okresie rozliczeniowym po jego zamontowaniu.
5. W przypadku, gdy odbiorca usług dostarczający ścieki i pobierający wodę z sieci wodociągowej oraz z własnego ujęcia wody nie posiada zainstalowanego urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego na przyłączu wodociągowym i wodomierza do pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia wody.
6. W przypadku, gdy odbiorca usług dostarczający ścieki posiada tylko własne ujęćie wody, a nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest zamontowanie przez odbiorcę usług – na warunkach i w miejscu określonym przez przedsiębiorstwo – wodomierza do pomiaru ilości wody pobranej z własnego ujęcia i dostarczonej do nieruchomości.
7. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług. Warunki montażu wodomierza dodatkowego określa przedsiębiorstwo.
8. Za wydanie warunków montażu wodomierza dodatkowego może być pobierana opłata uwzględniona w cenniku usług.

§ 33.

1. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy jest udostępniana do wglądu w siedzibie, w biurze (punkcie) obsługi klienta oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Taryfę na okres 3 lat sporządza przedsiębiorstwo, a zatwierdza organ regulacyjny.
3. W rozliczeniach strony umowy stosują aktualnie obowiązującą taryfę, której zmiany nie stanowią konieczności zmiany umowy.
4. Na dzień zmiany taryfy przedsiębiorstwo nie dokonuje dodatkowych odczytów wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych. Ilość pobranej wody i ilość odprowadzonych ścieków w okresie obowiązywania taryfy przed zmianą oraz ilość pobranej wody i ilość odprowadzonych ścieków w okresie obowiązywania nowej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy.

§ 34.

Przedsiębiorstwo zamieszcza (upublicznia) nową taryfę w sposób i w terminie przewidzianym w ustawie. Dodatkowo, komunikaty dotyczące nowej taryfy przedsiębiorstwo może przekazywać odbiorcom usług, którzy wyrazili odpowiednią zgodę, za pomocą wiadomości e-mail, SMS, a także poprzez prasę lokalną.

§ 35.

Za usługi z dziedziny dostarczania wody i gospodarki ściekami, nieobejmujące zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo pobiera opłaty ustalone w zatwierdzanym wewnętrznie cenniku usług pozataryfowych lub opłaty indywidualnie uzgodnione ze zleceniodawcą (zamawiającym).

Rozdział 8.

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

§ 36.

Przedsiębiorstwo ma prawo wstrzymać lub ograniczyć dostawy wody w sytuacjach spowodowanych:

- 1) brakiem wystarczającej ilości wody surowej na ujęćiu;
- 2) potrzebą zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
- 3) stanem awarii, przez który to stan rozumie się nieprzewidywalne, przypadkowe uszkodzenie urządzeń wodociągowych uniemożliwiający ich normalną eksploatację;
- 4) koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych, remontowych i modernizacyjnych urządzeń;
- 5) uszkodzeniem wewnętrznej instalacji wodociągowej u odbiorcy usług, grożącym niebezpieczeństwem;
- 6) przerwą w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych spowodowaną przez dostawcę energii lub awarią zasilania;
- 7) przypadkami działania siły wyższej;
- 8) brakiem bądź ograniczeniem możliwości technicznych dostaw wody lub awarią u kontrahenta przedsiębiorstwa z przyczyn leżących po stronie kontrahenta, w związku z zawartymi przez przedsiębiorstwo umowami hurtowymi na dostawy wody z obcych urządzeń wodociągowych.

§ 37.

Przedsiębiorstwo ma prawo wstrzymać odprowadzanie ścieków w sytuacjach spowodowanych:

- 1) stanem awarii, przez który to stan rozumie się nieprzewidywalne, przypadkowe uszkodzenie urządzeń kanalizacyjnych uniemożliwiające ich normalną eksploatację;
- 2) koniecznością przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych, remontowych i modernizacyjnych urządzeń;
- 3) uszkodzeniem wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej u odbiorcy usług, grożącym niebezpieczeństwem;
- 4) przerwą w zasilaniu energetycznym urządzeń kanalizacyjnych spowodowaną przez dostawcę energii lub awarią zasilania;
- 5) odprowadzaniem przez odbiorcę usług ścieków stanowiących zagrożenie dla życia i zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne;
- 6) przypadkami działania siły wyższej;
- 7) brakiem bądź ograniczeniem możliwości technicznych odbioru ścieków lub awarią u kontrahenta przedsiębiorstwa z przyczyn leżących po stronie kontrahenta, w związku z zawartymi przez przedsiębiorstwo umowami hurtowymi na zrzut ścieków do obcych urządzeń kanalizacyjnych.

§ 38.

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyjmowania ścieków:

- 1) których skład wpływa negatywnie na funkcjonowanie urządzeń kanalizacyjnych lub stwarza zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzi;
- 2) których jakość nie spełnia wymogów i parametrów określonych w obowiązujących przepisach lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego lub wodomierza;
- 3) do których wprowadzono wody opadowe, drenażowe;
- 4) których jakość jest niezgodna z wymogami i parametrami określonymi w zawartych przez przedsiębiorstwo umowach hurtowych na zrzut ścieków do obcych urządzeń kanalizacyjnych.

§ 39.

Sytuacje, o których mowa w § 36, § 37 i § 38 regulaminu, nie stanowią naruszenia postanowień regulaminu przez przedsiębiorstwo.

§ 40.

1. O przerwach w świadczeniu usług, wynikających z konieczności przeprowadzenia prac, o których mowa w § 36 pkt 4 i § 37 pkt 2 regulaminu, przedsiębiorstwo powinno powiadomić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.
2. Przedsiębiorstwo powinno powiadomić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty o utrudnieniach w korzystaniu z usług, wynikających z awarii, w przypadku, gdy zakładany czas usunięcia awarii przekracza 8 godzin.

§ 41.

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawy wody do nieruchomości i/lub lokalu w budynku wielolokalowym lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w ustawie, a w szczególności jeżeli:
 - 1) przyłącze wodociągowe i/lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
 - 2) odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia (wezwania) w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
 - 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego lub wodomierza;
 - 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody i/lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonym albo pominiętym wodomierzu lub urządzeniu pomiarowym.
2. W przypadku odcięcia dostaw wody z przyczyn określonych w ust. 1 pkt 2, przedsiębiorstwo udostępni zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, informując odbiorcę usług o miejscu jego lokalizacji i czasie, kiedy możliwy jest pobór wody.

§ 42.

1. Odcięcie dostaw wody do nieruchomości następuje poprzez:
 - 1) demontaż wodomierza głównego;
 - 2) zamknięcie zasuw przyłączeniowej;
 - 3) odcięcie przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej.
2. Odcięcie dostaw wody do lokalu w budynku wielolokalowym następuje w sposób uzgodniony w umowie zawartej z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego.
3. Przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego poprzez:
 - 1) zablokowanie odbioru ścieków w miejscu włączenia do urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa;
 - 2) odcięcie przyłącza kanalizacyjnego od sieci kanalizacyjnej.

4. W przypadku odcięcia dostaw wody i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w sposób, o którym mowa w ust. 1 pkt 3 i ust. 3 pkt 2, ponowne przyłączenie nieruchomości do sieci następuje w trybie określonym w rozdziale 5 regulaminu.

5. Za ponowne wznowienie dostaw wody i/lub odprowadzania ścieków oraz otwarcie przyłącza kanalizacyjnego w sytuacjach, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2 oraz ust. 3 pkt 1, przedsiębiorstwo pobiera opłaty uwzględnione w cenniku usług.

§ 43.

1. O zamiarze odcięcia dostaw wody i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o lokalizacji i czasie, kiedy możliwy jest pobór wody z udostępnianego zastępczego punktu poboru wody, przedsiębiorstwo zawiadamia państwowego powiatowego inspektora sanitarnego, Wójta Gminy Zielonki oraz odbiorcę usług, co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

2. W przypadku, gdy odcięcie dostaw wody ma nastąpić z przyczyn, o których mowa w § 41 ust. 1 pkt 2 regulaminu, przedsiębiorstwo informuje również mieszkańców budynku wielolokalowego o dacie odcięcia dostaw wody i zastępczym punkcie poboru wody, przez wywieszenie komunikatu na nieruchomości.

3. Nielegalny pobór wody i/lub nielegalne odprowadzanie ścieków podlega karom przewidzianym w ustawie.

§ 44.

1. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody przedsiębiorstwo pobiera opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w taryfie. Opłaty nie są pobierane od odbiorców usług posiadających umowę z przedsiębiorstwem.

2. W razie przerwy w dostawach wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody bez pobierania opłaty, informuje odbiorców usług o jego umiejscowieniu i o warunkach korzystania.

Rozdział 9.

Obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 45.

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy oraz regulaminu i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, a także nieutrudniający działalności przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

1) wykorzystywania wody z sieci wyłącznie w celach określonych w umowie, jak również do racjonalnego gospodarowania wodą i używania jej zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy;

2) odprowadzania ścieków do sieci zgodnie z warunkami wynikającymi z zawartej umowy;

3) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych i/lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie, chyba że umowa stanowi inaczej;

4) zapewnienia niezawodnego działania i utrzymania kanalizacyjnych urządzeń przeciwzalewowych, zgodnie z warunkami przyłączenia, umową;

5) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;

6) korzystania z wewnętrznej instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej w sposób wykluczający możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych;

7) zapewnienia i utrzymania na swój koszt w należyтым stanie technicznym studzienki wodomierzowej lub innego pomieszczenia, w którym wodomierz jest zamontowany, w tym do zabezpieczenia go przed skutkami niskich temperatur (przemarzanie), uszkodzeniami mechanicznymi i przed dostępem osób nieuprawnionych, a w przypadku posiadania urządzenia pomiarowego – do zapewnienia i utrzymania na swój koszt studzienki dla urządzenia pomiarowego i właściwego zabezpieczenia urządzenia analogicznie jak wodomierza;

8) udostępniania przedsiębiorstwu wodomierzy, urządzeń pomiarowych w celu dokonania odczytów ich wskazań, a w przypadku wodomierzy głównych – również w celu ich naprawy, wymiany, legalizacji, przeglądów technicznych lub innych koniecznych prac;

9) oznakowania studzienki wodomierzowej oraz udostępnienia miejsca na elewacji lub na ogrodzeniu nieruchomości w celu umieszczenia przez przedsiębiorstwo tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej;

10) utrzymania w należyтым stanie przyłączy/odcinków przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych pozostających w ich posiadaniu oraz do niezwłocznego usuwania ich awarii;

11) niezwłocznego pisemnego informowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;

12) niezwłocznego powiadamiania przedsiębiorstwa o awariach przyłączy wodociągowych i/lub przyłączy kanalizacyjnych oraz o wszelkich zdarzeniach mogących skutkować awarią przyłączy i sieci;

- 13) korzystania z przyłączy wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia nieruchomości oraz w umowie;
- 14) terminowego regulowania należności;
- 15) pokrycia kosztów usuwania awarii urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa, spowodowanych bezpośrednio przez zawinione działanie lub zaniechanie odbiorcy usług, w tym przez niewłaściwą eksploatację instalacji wewnętrznych, niezabezpieczenie ich przed wpływem warunków atmosferycznych lub dokonanie w nich zmian w stosunku do rozwiązań zawartych w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości;
- 16) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych w warunkach technicznych lub w odrębnych przepisach;
- 17) zastosowania zabezpieczenia przed wtórnym zanieczyszczeniem wody w przypadku połączenia instalacji wodociągowej zasilanej z sieci wodociągowej i z innych źródeł;
- 18) wypełniania obowiązku wynikającego z ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, zapewniając utrzymanie czystości i porządku przez przyłączenie nieruchomości do istniejącej sieci kanalizacyjnej;
- 19) utrzymania, napraw, legalizacji lub wymiany wodomierzy dodatkowych;
- 20) niezwłocznego pisemnego zawiadomienia przedsiębiorstwa o:
 - a) zmianach własnościowych nieruchomości lub o zmianach osób korzystających z lokali,
 - b) zmianach technicznych w instalacjach wewnętrznych, które mogą mieć wpływ na jakość usług świadczonych przez przedsiębiorstwo,
 - c) zamiarze zmiany przeznaczenia pomieszczenia, w którym zamontowany jest wodomierz główny,
 - d) stwierdzeniu zerwania plomb wodomierzy, ich osłon, o niesprawności, czy kradzieży wodomierza głównego i nakładki (modułu) do zdalnego odczytu,
 - e) stwierdzeniu zerwania plomb urządzenia pomiarowego lub jego niesprawności,
 - f) zmianie ilości i przeznaczenia pobieranej wody oraz o zmianie ilości i składu odprowadzanych ścieków,
 - g) zmianach przeznaczenia lokali mających wpływ na treść umowy,
 - h) innych okolicznościach mających wpływ na treść umowy.

§ 46.

Odbiorcom usług zabrania się w szczególności:

- 1) używania wody dostarczonej z sieci wodociągowej niezgodnie z umową;
- 2) odsprzedawania wody, chyba że umowa stanowi inaczej;
- 3) poboru wody przed wodomierzem;
- 4) dokonywania na przyłączy wodociągowym działań innych niż zamykanie lub otwieranie zaworu głównego przed lub za wodomierzem w sytuacjach uzasadnionych;
- 5) zakłócania funkcjonowania wodomierza, zrywania plomb lub osłon, uszkodzenia wodomierza i nakładki (modułu) do zdalnego odczytu, urządzenia pomiarowego;
- 6) wykorzystywania sieci, przyłączy lub instalacji wodociągowo-kanalizacyjnej do uziemienia urządzeń elektrycznych;
- 7) wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych i drenażowych (do kanalizacji opadowej/deszczowej);
- 8) wprowadzania wód opadowych i drenażowych do sieci kanalizacji sanitarnej;
- 9) zmiany lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego bez uzgodnienia z przedsiębiorstwem;
- 10) podejmowania jakichkolwiek czynności powodujących zakłócenia wskazań wodomierzy i urządzeń pomiarowych;
- 11) sytuowania obiektów budowlanych na trasie sieci i przyłączy;
- 12) bezumownego wprowadzania do sieci kanalizacyjnej wód oraz ścieków powstałych na bazie wody pochodzącej z własnych ujęć wody odbiorców usług;
- 13) samodzielnego zamykania, otwierania zasuw wodociągowych, zaślepiania, odsłepiania przyłączy kanalizacyjnych, z wyjątkiem, gdy działania te zmierzają do zapobieżenia awarii lub jej skutkom.

§ 47.

Dostawca ścieków przemysłowych obowiązany jest w szczególności do:

- 1) przestrzegania obowiązków wynikających z ustawy przewidzianych dla tego dostawcy i umowy;
- 2) ponoszenia opłat za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczenia w ściekach.

§ 48.

1. Jedyne dozwolone miejsce wprowadzania do sieci kanalizacyjnej ścieków dowożonych (nieczystości ciekłych) wozami asenizacyjnymi lub innym tego typu sprzętem, pochodzących z opróżnianych zbiorników bezodpływowych, są punkty (stacje) zlewne przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określone w umowie z dostawcą takich ścieków. W każdym innym miejscu rzut takich ścieków jest zabroniony. Zakaz ten

nie dotyczy przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w ramach wykonywania własnych działań eksploatacyjno-inwestycyjnych.

2. Odbiór ścieków dowożonych w punktach zlewnych odbywa się na podstawie:

1) umowy zawartej przez przedsiębiorstwo z dostawcą takich ścieków, posiadającym zezwolenie na opróżnianie zbiorników bezodpływowych i transport takich ścieków na danym terenie;

2) regulaminu punktów zlewnych przedsiębiorstwa, ustalanego wewnątrz przez przedsiębiorstwo.

3. W umowie, o której mowa w ust. poprzedzających, określa się m.in. dopuszczalne warunki, jakim powinny odpowiadać ścieki dowożone oraz tryb uiszczania należności za ich dostarczenie do punktu zlewnego.

Rozdział 10.

Standardy obsługi odbiorców usług, sposób załatwiania reklamacji oraz sposób wymiany informacji w zakresie zakłóceń w dostawach wody i w odprowadzaniu ścieków

§ 49.

1. Przedsiębiorstwo zapewnia odbiorcom usług należyty poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo przyjmuje zgłoszenia awarii przez całą dobę pod numerami telefonu: 12-286-32-35 i 12-285-02-61. Numery telefonu i zasady zgłaszania awarii oraz interwencji przedsiębiorstwa podane są na stronie internetowej przedsiębiorstwa i w komunikacie głosowym z centrali telefonicznej. W dniach i godzinach roboczych przedsiębiorstwa awarie można zgłaszać również osobiście w siedzibie biurze (punkcie) obsługi klienta, pocztą elektroniczną, poprzez internetowe biuro obsługi.

3. Za usuwanie awarii przyłączy i odcinków sieci nieprzekazanych gminie albo przedsiębiorstwu (niebędących w eksploatacji przedsiębiorstwa) przedsiębiorstwo pobiera opaty uwzględnione w cenniku usług.

§ 50.

Przedsiębiorstwo udziela na wniosek odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 51.

Przedsiębiorstwo jest obowiązane do:

1) przyłączenia nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;

2) nabycia, zainstalowania, utrzymania i legalizacji wodomierza głównego;

3) ciągłego dostarczania wody o jakości określonej obowiązującymi przepisami, w ilości i o ciśnieniu określonych w warunkach przyłączenia oraz w uzgodnionej dokumentacji projektowej, z zastrzeżeniem § 36 regulaminu. Ciśnienie, ilość i jakość wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo ustala się w miejscu wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, określonym w umowie;

4) odbierania w sposób ciągły ścieków o jakości spełniającej wymogi określone w przepisach prawa w ilości określonej w warunkach przyłączenia i w uzgodnionej dokumentacji projektowej, z zastrzeżeniem § 37 i § 38 regulaminu. Jakość odprowadzanych ścieków ustala się w miejscu wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, określonym w umowie;

5) utrzymania i zapewnienia prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa, a także przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych lub ich odcinków będących w eksploatacji przedsiębiorstwa;

6) usuwania awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy/odcinków przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o których mowa w pkt 5;

7) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody;

8) prowadzenia kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;

9) podejmowania niezwłocznych działań ograniczających jego straty w szczególności, gdy odbiorca usług nie uiścił należności za dwa pełne okresy obrachunkowe, zgodnie z zasadami odcięcia dostaw wody i zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 52.

Parametry dostarczanej przez przedsiębiorstwo wody i odbieranych ścieków oraz warunki i ilość na jakich będzie dostarczana woda i będą odprowadzane ścieki wynikają z warunków przyłączenia, uzgodnionej dokumentacji projektowej i z umowy.

§ 53.

Odbiorca usług ma prawo do:

1) zaopatrzenia w wodę w sposób ciągły i niezawodny, o należytej jakości i ciśnieniu;

2) ciągłego i niezawodnego odprowadzania ścieków, gdy ich stan i skład jest zgodny m.in. z przepisami prawa;

3) żądania od przedsiębiorstwa dokonania kontroli lub urzędowego sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego;

4) korzystania z zastępczych punktów poboru wody.

§ 54.

1. Odbiorca usług ma prawo składać do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacje dotyczące świadczonych usług.
2. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz zaewidencjonowania w rejestrze reklamacji przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. W razie złożenia reklamacji w formie wiadomości elektronicznej lub przez system internetowego biura obsługi, odpowiedź udzielana jest w tej formie, chyba że zgłaszający zastrzegł formę pisemną. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, faksem lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wyraża na to zgodę.
4. Odpowiedź na reklamację winna zawierać:
 - 1) nazwę przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu albo odmowie uwzględniania reklamacji;
 - 3) podpis lub wskazanie upoważnionej osoby reprezentującej przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez nią stanowiska.
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 o dalsze 14 dni roboczych, po uprzednim zawiadomieniu zgłaszającego.
6. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia przez przedsiębiorstwo czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do odbiorcy usług, który zgłosił reklamację, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany upoważnionym osobom reprezentującym przedsiębiorstwo. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
7. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości albo w części wymaga podania przez przedsiębiorstwo uzasadnienia.
8. Reklamacja dotycząca wysokości należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo, przysługująca odbiorcy usług kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych jej należności lub na pisemny wniosek odbiorcy usług – zwrócona jej przelewem w ciągu 14 dni roboczych od daty złożenia takiego wniosku.
9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile kontrola lub sprawdzenie potwierdzi nieprawidłowość działania wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia takiej reklamacji, odbiorca usług pokrywa koszty kontroli lub sprawdzenia wodomierza.

§ 55.

1. Reklamacje co do jakości wody dostarczonej przez przedsiębiorstwo powinny być zgłaszane przez odbiorcę usług niezwłocznie.
2. Próbkę wody do badania przedsiębiorstwo pobiera w obecności zgłaszającego reklamację lub osoby przez nią upoważnionej.
3. Próbkę wody do badania pobierane są w punkcie czerpalnym u odbiorcy usług i/lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym lub na przyłączy wodociągowym.
4. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji jakości wody potwierdzonej badaniem, odbiorca usług reklamujący jakość wody dostarczonej przez przedsiębiorstwo obciążony jest kosztami tego badania.

Rozdział 11.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe i inne

§ 56.

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 57.

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe są:
 - 1) jednostki Ochotniczych Straży Pożarnych z siedzibą na terenie gminy Zielonki;
 - 2) jednostki Państwowej Straży Pożarnej w czasie akcji;
 - 3) inne jednostki straży pożarnej biorące udział w akcji na terenie gminy Zielonki.
2. Za działania jednostek wymienionych w ust. 1 pkt 2 i 3 odpowiada Zarząd Gminny OSP z siedzibą na terenie gminy Zielonki jak za własne.

§ 58.

Pobór wody na cele przeciwpożarowe dokonywany jest w miejscach uzgodnionych pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Zarządem Gminnym OSP z siedzibą na terenie gminy Zielonki oraz Gminą Zielonki.

§ 59.

Zarząd Gminny OSP z siedzibą na terenie gminy Zielonki zobowiązany jest do:

- 1) powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub po zakończeniu akcji ratowniczej, nie później jednak niż 3 dni po zakończeniu akcji;
- 2) kwartalnego pisemnego zgłaszania ilości pobranej wody na cele przeciwpożarowe;
- 3) w przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, do niezwłocznego przekazywania przedsiębiorstwu informacji o ilości pobranej wody.

§ 60.

1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Zielonki za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny i stawki opłat ustalone w taryfie. Pomiędzy przedsiębiorstwem a Gminą Zielonki, przy udziale bądź również jako strony – Zarządu Gminnego OSP z siedzibą na terenie gminy Zielonki, może zostać zawarta umowa, w której określone zostaną zasady i miejsca poboru wody na cele przeciwpożarowe, zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe, jak i na inne cele wymienione w ustawie.
2. Rozliczenia z gminą za wodę pobraną na cele wymienione w ustawie dokonywane są w okresach rocznych.
3. Na zasadach określonych w niniejszym rozdziale regulaminu pobierana może być woda do innych celów ratowniczych oraz do usuwania skutków klęsk żywiołowych.

Rozdział 12.

Przepisy końcowe

§ 61.

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa polskiego i europejskiego, a w szczególności przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 62.

W przypadku zmiany przepisów, o których mowa w § 61 regulaminu, w wyniku których postanowienia regulaminu byłyby nieważne, w miejsce nieważnych postanowień regulaminu wchodzi odpowiednie przepisy do czasu uchwalenia zmian do regulaminu.

§ 63.

Tekst regulaminu znajduje się do wglądu w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, w biurze (punkcie) obsługi klienta, na stronie internetowej przedsiębiorstwa oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Zielonki.

