



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

---

Warszawa, dnia 16 lipca 2020 r.

Poz. 7854

### UCHWAŁA NR 233/VIII/17/2020 RADY MIEJSKIEJ KONSTANCIN-JEZIORNA

z dnia 27 maja 2020 r.

#### **w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Konstancin-Jeziorna**

Na podstawie art.18 ust. 2, pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 713) oraz art.19 ust. 3, 4, 5 i 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 417 ze zm.) Rada Miejska Konstancin-Jeziorna uchwala, co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Konstancin-Jeziorna, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza Burmistrzowi Gminy Konstancin-Jeziorna.

**§ 3.** Traci moc uchwała nr 191/VIII/15/2020 Rady Miejskiej Konstancin-Jeziorna z dnia 26 lutego 2020 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Konstancin-Jeziorna.

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

Przewodnicząca Rady Miejskiej

**Agata Wilczek**

Załącznik do uchwały Nr 233/VIII/17/2020  
Rady Miejskiej Konstancin-Jeziorna  
z dnia 27 maja 2020 r.

**Regulamin**  
**dostarczania wody i odprowadzania ścieków**  
**na terenie Gminy Konstancin-Jeziorna**

**Rozdział 1**

**Przepisy ogólne**

§1

1. Regulamin dotyczy zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Konstancin-Jeziorna.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dalej Przedsiębiorstwo oraz Odbiorców usług.

§2

Ilekcw w niniejszym regulaminie mowa o „Ustawie” rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r., poz. 471 ze zm.).

§3

Przedsiębiorstwo prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, za wyjątkiem sytuacji określonych w art.16 ust.3 ustawy.

**Rozdział 2**

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

§4

Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia minimalnego poziomu świadczonych usług:

1. zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do:
  - 1) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie ustawy Prawo budowlane,
  - 2) minimalne ciśnienie wody, o którym mowa w punkcie a) wynosi nie mniej niż 0,05 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa przy zaworze za wodomierzem głównym.
2. dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych między innymi strukturą i średnicą przyłącza i ilości minimalnej w wysokości 1 m<sup>3</sup> na dobę,
3. dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających niżej wymienionych wartości:
  - 1) mętność – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian zalecany zakres wartości do 1,0 NTU,
  - 2) barwa – akceptowana przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - 3) zapach – akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - 4) smak – akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
  - 5) pH – 6,5÷9,5,
  - 6) twardość – (CaCO<sub>3</sub>) - 60÷500ml/l,
  - 7) utlenialność -5,0 mgO<sub>2</sub>/l,
  - 8) amonowy jon – 0,5 mg/l,
  - 9) azotyny – 0,5 mg/l,
  - 10) azotany – 50 mg/l,
  - 11) chlorki – 250 mg/l,
  - 12) chlor wolny – 0,3 mg/l,
  - 13) przewodność elektryczna właściwa w 25<sup>0</sup>C – 2,500 μS/l,
  - 14) żelazo – 200 μg/l,
  - 15) mangan – 50 μg/l,
  - 16) ogólna liczba mikroorganizmów w 22<sup>0</sup>C/1 ml wody – 100 jtk,
  - 17) ogólna liczba mikroorganizmów w 36<sup>0</sup>C/1 ml wody – 20 jtk,
  - 18) bakterie grupy coli/100 ml wody – 0 jtk,
  - 19) Escherichia coli/100 ml wody – 0 jtk,
  - 20) Enterokoki/100 ml wody – 0 jtk,

4. dostarczania Odbiorcy usług wody z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym regulaminem,
5. zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego,
6. dokonywania kontroli funkcjonowania wodomierza głównego z własnej inicjatywy bez pobierania opłat lub na wniosek Odbiorcy usług,
7. niezwłocznego i prowadzonego w sposób ciągły likwidowania awarii w sieci wodociągowej,
8. w przypadku przerw w dostawie wody dłuższych niż 12 godzin zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców usług o ich lokalizacji,

#### §5

Przedsiębiorstwo zapewnia następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków poprzez:

1. odbiór ścieków poprzez sieć kanalizacyjną w sposób ciągły w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, wyznaczonych między innymi strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego, w ilości co najmniej 1,5 m<sup>3</sup> na dobę,
2. prowadzenie regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz warunków ich wprowadzania,
3. odbiór ścieków przez wozy asenizacyjne w przypadku awarii sieci kanalizacyjnej.

#### §6

Odbiorca usług ma prawo do:

1. odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
2. nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
3. bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody;
4. zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji.

#### §7

W celu umożliwienia zapewnienia przez Przedsiębiorstwo minimalnego poziomu usług Odbiorca usług ma obowiązek:

1. utrzymania, eksploatacji, remontowania przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego i usuwania ich awarii;
2. natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awarii przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego;
3. powierzenia usuwania awarii osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia;
4. umożliwienia pracownikom Przedsiębiorstwa swobodnego dostępu do zestawu wodomierzowego w celu dokonania odczytu, kontroli jego funkcjonowania, wykonania napraw lub wymiany;
5. prawidłowego utrzymania i zabezpieczenia pomieszczenia lub studni wodomierzowej, w których zainstalowany jest wodomierz główny;
6. zabezpieczenia wodomierza głównego przed działaniem warunków atmosferycznych albo przed uszkodzeniami mechanicznymi;
7. wykonania napraw wewnętrznej instalacji wodociągowej za zaworem znajdującym się za wodomierzem głównym;
8. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób wykluczający spowodowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej;
9. wyeliminowania możliwości występowania skażenia bakteriologicznego w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji;
10. natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zerwaniu plomby wodomierza, modułu radiowego lub jego osłony, także o jego uszkodzeniu, przeniesieniu lub zaborze;
11. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób wykluczający możliwość zakłócenia w funkcjonowaniu sieci kanalizacyjnej poprzez wrzucanie i wylewanie substancji określonych w art. 9 ust 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
12. wykonania uszczelnień oraz zamontowania niezbędnych urządzeń zabezpieczających przed cofnięciem ścieków z sieci kanalizacyjnej;
13. zapewnienia dostępu pracownikom Przedsiębiorstwa do studni rewizyjnej celem kontroli lub pobrania próby ścieków;
14. informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu umożliwienia prawidłowego naliczania opłaty za odprowadzanie ścieków lub zainstalowania urządzenia pomiarowego;
15. wykorzystywania przyłącza wyłącznie na użytek własny.

### **Rozdział 3**

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

##### **§8**

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między Przedsiębiorstwem, a Odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z Odbiorcą usług następuje po przyłączeniu nieruchomości do sieci i złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego po spełnieniu warunków przewidzianych w art. 6 ust.6 oraz ust.8 ustawy.
3. Przedsiębiorstwo udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy,
4. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez Odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy,
5. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w siedzibie Przedsiębiorstwa lub poza nią. W przypadku zawarcia umowy poza siedzibą Przedsiębiorstwa, Odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020, poz. 287),
6. Treść umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo nie może ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy i wydanych do niej przepisów wykonawczych oraz Regulaminu.

### **Rozdział 4**

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

##### **§9**

Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa Przedsiębiorstwa, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do

nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.

#### §10

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w rozporządzeniu ministra infrastruktury,
2. W przypadku zawarcia umów z zarządcą nieruchomości i użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy mieszkaniowych z uwzględnieniem różnicy wskazań wodomierza głównego i sumą wskazań wodomierzy mieszkaniowych,
3. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego w przypadku stwierdzenia przez siebie takiej konieczności. Sprawdzenie wodomierza może być dokonane również na wniosek Odbiorcy usług.

#### §11

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w przypadku ich braku, na podstawie umowy.
2. 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 zainstalowanego, zgodnie z warunkami określonymi przez Przedsiębiorstwo.

#### §12

Za wodę pobraną:

1. z publicznych studni lub źródeł ulicznych, do zasilenia publicznych fontann,
2. na cele przeciwpożarowe,
3. do zraszania publicznych ulic, terenów zielonych

Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Konstancin-Jeziorna na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

#### §13

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub

dostarczenia w inny sposób. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

3. Rozliczenie ilości świadczonych przez Przedsiębiorstwo usług jest dokonywane na podstawie wskazań wodomierzy lub urządzenia pomiarowego lub na podstawie umowy, co najmniej jeden raz w roku oraz przy zmianie cen za wodę lub ścieki, których ilość nie jest ustalana w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
4. Należności za zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków ustala się jako sumę iloczynów stawek (opłat obowiązujących dla danego okresu obowiązywania taryfy) i ilości zużytej wody i zrzucanych ścieków oraz opłaty abonamentowej i ilości miesięcy za które pobierana jest opłata.
5. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców usług o ich wysokości ani rodzajach.
6. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
7. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 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.
8. Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

#### §14

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do Przedsiębiorstwa wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
  - 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
  - 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
  - 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,



- 4) wskazanie 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,
  - 5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
  - 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków,
  - 7) do wniosku o przyłączenie nieruchomości do sieci należy załączyć oświadczenie osoby ubiegającej się o przyłączenie posiadającej tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, albo oświadczenie osoby, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy w terminie do 30 dni od dnia złożenia wniosku.
4. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:
- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
  - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
  - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
  - 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
  - 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.
5. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.
6. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

## Rozdział 6

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

#### §15

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
  - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
  - 2) możliwości technicznych urządzeń Przedsiębiorstwa wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez to rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków,
  - 3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez Przedsiębiorstwo.
2. Przedsiębiorstwo nie wydaje „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 30 dni od daty wpływu do Przedsiębiorstwa wniosku, o którym mowa §14 ust 1 Regulaminu. Informacja, o której mowa w zdaniach poprzednich wymaga formy pisemnej i uzasadnienia.

#### §16

Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

1. przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy od 32 mm do 110 mm;
2. w miejscu włączenia do sieci wmontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną;
3. uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;

4. przyłącza kanalizacyjne grawitacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy od 160 mm do 200 mm przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą przydomowych przepompowni ścieków.

#### §17

1. Informacje dotyczące dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych przyszli Odbiorcy usług mogą uzyskać w:
  - 1) Urzędzie Miasta i Gminy Konstancin-Jeziorna, który udostępnia nieodpłatnie wgląd w:
    - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy Konstancin-Jeziorna;
    - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego;
    - c) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
    - d) plan rozwoju sieci wodno-kanalizacyjnej,
  - 2) Przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie wgląd do regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

### **Rozdział 7**

#### **Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza**

#### §18

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej wydanymi przez Przedsiębiorstwo oraz z dokumentacją techniczną przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.
2. Określone w warunkach technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej próby i odbiory techniczne oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia Odbiorcy, złożonego w Przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem,
3. Odbiór prac przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu, podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zakryciem.

- 1) Wyniki prób i odbiorów, są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach z odbioru technicznego,
- 2) Protokół odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania,
- 3) Wzory zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru określa Przedsiębiorstwo,
- 4) 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 8**

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

#### §19

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez Przedsiębiorstwo usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1. poinformować niezwłocznie Odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.
2. zapewnienia Odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz informowania Odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.
3. O ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.
4. Informować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

#### §20

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

## §21

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
  - 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
  - 2) Odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
  - 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
  - 4) 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, które odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w ust. 1, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
3. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczego punktu poboru wody zawiadamia Państwową Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną w Piasecznie, Burmistrza Gminy Konstancin-Jeziorna oraz Odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień Przedsiębiorstwa wynikających z ustawy.

**Rozdział 9****Standardy obsługi Odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

## §22

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę Odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach

i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

### §23

Przedsiębiorstwo zapewnia, aby informacje zawierały co najmniej:

1. wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z Odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
2. dane umożliwiające kontakt oraz godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji, były udostępnione w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na jego stronie internetowej.

### §24

Przedsiębiorstwo zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

1. dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - 1) taryfa opłat za wodę i ścieki,
  - 2) niniejszy regulamin,
  - 3) tekst Ustawy wraz z obowiązującymi aktami wykonawczymi,
2. informacje dotyczące:
  - 1) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
  - 2) procedury reklamacyjnej,
  - 3) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
    - a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
    - b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

### §25

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia

do Przedsiębiorstwa reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny być wnoszone w formie pisemnej lub osobiście przez Odbiorcę usługi i udokumentowane przez Przedsiębiorstwo w formie protokołu zgłoszenia reklamacji

zawierającą:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych, w terminie 14 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba, że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

## **Rozdział 10**

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

#### **§26**

Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

#### **§27**

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Burmistrzowi Gminy Konstancin-Jeziorna, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy Przedsiębiorstwem, a Gminą Konstancin-Jeziorna.