Załącznik do Uchwały Nr LII/423/18
Rady Miejskiej w Błoniu
Z dnia 01 października 2018 roku.

# Projekt

# Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

## Rozdział I
## Przepisy ogólne

### § 1.

Niniejszy regulamin określa zasady i warunki dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Błonie oraz prawa i obowiązki Dostawcy i Odbiorców usług w tym:

1) minimalne standardy usług świadczonych przez Dostawcę w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
2) warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług;
3) sposób rozliczeń pomiędzy Dostawcą a Odbiorcami usług;
4) warunki przyłączania do sieci;
5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
6) sposób dokonywania przez Dostawcę odbioru wykonanego przyłącza;
7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków;
8) standardy obsługi Odbiorców usług przez Dostawcę, m.in. w zakresie załatwiania reklamacji oraz informowania o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków;
9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

### § 2.

1. Stosowane w niniejszym regulaminie określenia są zgodne z definicjami zawartymi w art. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 328 ze zm.).
2. Inne użyte w Regulaminie określenia nieposiadające swojej definicji legalnej w przepisie wskazanym w ust. 1 oznaczają:
   1) Dostawca - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczące usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Błonie;
   2) Regulamin - regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Błonie;

3) Rozporządzenie taryfowe – rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 472);
4) Umowa - umowa o świadczenie usług wodociągowych lub kanalizacyjnych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Odbiorcą usług a Dostawcą;
5) Ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 328 ze zm.).

## Rozdział II
## Prawa i obowiązki Dostawcy i Odbiorców usług oraz minimalne standardy usług świadczonych przez Dostawcę

### § 3.

Dostawca w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:
1) dostarczać Odbiorcom usług wodę z sieci wodociągowej i odprowadzać od Odbiorców usług ścieki na podstawie pisemnej umowy zawartej w oparciu o właściwe przepisy prawa, w szczególności Ustawy i Regulaminu;
2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do:
   a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnymi z właściwymi przepisami techniczno-budowlanymi, przy czym ciśnienie na zaworze za wodomierzem głównym wynosić powinno minimum 0,1 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa, a ilość wody dostarczanej do danego Odbiorcy usług powinna wynosić minimum 0,3 $m^3$ na dobę. W przypadku budynków wielolokalowych Dostawca odpowiada za zapewnienie odpowiedniego ciśnienia wody na zaworze głównym w danym budynku;
   b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
3) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w posiadaniu Dostawcy oraz w razie konieczności dokonywać ich napraw;
4) zapewnić jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w odpowiednich przepisach prawa, w szczególności w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294);
5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody, a także regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz przestrzegania warunków ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych;
6) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie, trybie i z częstotliwością określonymi przepisami Ustawy i wydanych na jej podstawie aktów wykonawczych;
7) określać warunki przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu Dostawcy oraz uzgadniać przedkładaną przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci dokumentację projektową;

8) na własny koszt instalować i utrzymywać u Odbiorców usług wodomierze główne;
9) dokonywać kontroli funkcjonowania wodomierzy głównych z własnej inicjatywy, bez pobierania dodatkowych opłat z tego tytułu lub na wniosek Odbiorcy usług, który ponosi koszty przeprowadzenia kontroli w przypadku stwierdzenia prawidłowego działania kontrolowanego wodomierza przez właściwy Urząd Miar;
10) opracować wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu jeżeli planuje budowę urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych oraz zapewniać ich budowę oraz modernizację w zakresie wynikającym z planu.

§ 4.

Dostawca w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma prawo:
1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektów budowlanych należących do Odbiorców usług w celach i na zasadach określonych w art. 7 Ustawy;
2) kontrolować prawidłowość realizacji robót budowalnych prowadzonych w związku z przyłączaniem nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu Dostawcy oraz ich zgodność z wydanymi warunkami przyłączania do sieci;
3) wymagać przed uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa, w tym przepisami techniczno-budowlanymi i wydanymi warunkami przyłączania do sieci;
4) kontrolować stan techniczny przyłączy należących do Odbiorców usług w czasie ich użytkowania;
5) zaprzestać dostaw wody lub odprowadzania ścieków od Odbiorców usług w przypadku wystąpienia przesłanek i w trybie określonym w art. 8 Ustawy.

§ 5.

Odbiorca usług ma obowiązek:
1) utrzymywać urządzenia oraz przyłącza wodociągowe i kanalizacyjne będące w jego posiadaniu w należytym stanie technicznym zapewniającym ich niezawodne działanie, chyba że Umowa stanowi inaczej;
2) ponosić koszty nabycia, zainstalowania oraz konserwacji i legalizacji urządzenia pomiarowego i wodomierzy dodatkowych służących do pomiaru ilości wody bezpowrotnie zużytej, a także utrzymywać w należytym stanie technicznym i zabezpieczać ww. urządzenia wraz z pomieszczeniami przewidzianym do ich lokalizacji;
3) regulować należności za świadczone przez Dostawcę usługi w terminach wynikających z Umowy i faktur wystawianych przez Dostawcę;
4) umożliwiać Dostawcy dostęp do nieruchomości w celu realizacji uprawnień, o których mowa w art. 7 Ustawy, w szczególności dokonania legalizacji, konserwacji i wymiany wodomierzy głównych. Osoby korzystające z lokali w budynkach wielolokalowych, o których mowa w art. 6 ust. 7 Ustawy, mają obowiązek umożliwić realizację ww. uprawnień m.in. poprzez

właściwe przygotowanie stanowiska do montażu wodomierza przystosowanego do systemu odczytów stosowanego przez Dostawcę;

5) wykorzystywać wodę z sieci wodociągowej i odprowadzać ścieki wyłącznie w celach, na warunkach i w zakresie wynikającym z Ustawy, Regulaminu i Umowy;
6) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób niepowodujący zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności w miarę możliwości, eliminować możliwości wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, m. in. w wyniku cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania;
7) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, w szczególności przestrzegać zakazów, o których mowa w art. 9 Ustawy;
8) w przypadku odprowadzania do sieci kanalizacyjnej ścieków przemysłowych zapewnić spełnianie warunków jakim powinny odpowiadać ścieki wprowadzane do sieci kanalizacyjnej ustalonych na podstawie odpowiednich przepisów prawa;
9) niezwłocznie zawiadamiać Dostawcę o wszelkich awariach i uszkodzeniach urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych lub przyłączy oraz o ewentualnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków;
10) niezwłocznie zawiadamiać Dostawcę o uszkodzeniu lub zaborze wodomierza głównego bądź urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu lub zerwaniu plomb;
11) nie zmieniać, bez pisemnego uzgodnienia z Dostawcą, określonych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
12) zawiadamiać Dostawcę o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, a także na ilość oraz przeznaczenie pobieranej wody lub ilość i jakość odprowadzanych ścieków;
13) informować Dostawcę o posiadaniu własnych ujęć wody i umożliwić Dostawcy dostęp do dokumentacji technicznej, danych z eksploatacji i instalacji zasilanych z tych ujęć, w zakresie umożliwiającym ustalenie czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu Dostawcy oraz ustalanie ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług.

**§ 6.**

Odbiorca usług ma prawo:

1) odbierać wodę o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
2) odprowadzać ścieki w sposób ciągły i niezawodny;
3) korzystać bezpłatnie z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziale VIII Regulaminu;
4) zainstalować wodomierz dodatkowy w przypadku korzystania z własnych ujęć wody, w celu ustalania ilości odprowadzanych przez Dostawcę ścieków;
5) żądać odszkodowania za szkody powstałe z winy Dostawcy w związku z dostarczaniem wody lub odprowadzania ścieków, a także mające związek z wykonywaniem, utrzymaniem i eksploatacją urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych na zasadach wynikających z odpowiednich przepisów prawa i określonych w Umowie;

6) na zasadach wynikających z odpowiednich przepisów prawa i określonych w Umowie żądać obniżenia ceny za świadczone przez Dostawcę usługi w przypadku zawinionego przez Dostawcę naruszenia warunków świadczenia usług określonych w Ustawie i wydanych na jej podstawie aktach wykonawczych, Regulaminie lub Umowie;
7) uzyskiwać od Dostawcy informacje w zakresie i formie określonych w Rozdziale IX Regulaminu;
8) zgłaszać Dostawcy reklamacje, na zasadach i w trybie określonych w Rozdziale IX Regulaminu.

## Rozdział III
## Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

### § 7.

1. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej Umowy zawartej między Dostawcą a Odbiorcą usług.
2. Zawarcie Umowy następuje na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez Dostawcę.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 zawiera co najmniej:
   1) imię i nazwisko oraz nr PESEL, a w przypadku podmiotów prowadzących działalność gospodarczą – nazwę wnioskodawcy oraz nr identyfikacji podatkowej;
   2) dane kontaktowe, w szczególności adres do korespondencji;
   3) datę i podpis wnioskodawcy;
   4) oznaczenie rodzaju Umowy - o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, o zaopatrzenie w wodę lub o odprowadzanie ścieków;
   5) oznaczenie nieruchomości, której ma dotyczyć zawierana Umowa;
   6) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej będącej w posiadaniu Dostawcy oraz czy posiada własne ujęcie wody;
   7) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Dostawcy, czy też odprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
   8) wskazanie celów na jakie wnioskodawca będzie wykorzystywał dostarczaną wodę.
4. Do wniosku o zawarcie Umowy dołącza się dokumenty niezbędne do ustalenia szczegółowych postanowień Umowy oraz wyniki badań bakteriologicznych wody z przyłącza, a w przypadku podmiotów prowadzących działalność gospodarczą także informacje o ilości dostarczanej wody lub odprowadzanych ścieków, a w także ich jakości (składu).

### § 8.

1. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

2. W przypadku jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem lub budynkami wielolokalowymi, Umowa jest zawierana z właścicielem takich budynków lub ich zarządcą.
3. Na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego Dostawca zawiera Umowy z podmiotami korzystającymi z lokali, jeżeli spełnione są równocześnie wszystkie warunki, o których mowa w art. 6 ust. 6 Ustawy oraz właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego wykażę realizację obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 6 ust. 6a Ustawy.
4. Dostawca może wyrazić zgodę na zawarcie umowy z osobą korzystającą z lokalu w budynkach wielolokalowych w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w art. 6 ust. 6 Ustawy.

§ 9.

1. Umowa zawiera w szczególności postanowienia, o których mowa w art. 6 ust. 3 Ustawy, tj. postanowienia dotyczące:
   1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
   2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
   3) praw i obowiązków stron umowy;
   4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy usług;
   5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
   6) ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, którym legitymuje się Dostawca;
   7) okresu obowiązywania Umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków Umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
2. Integralną część Umowy dotyczącej odprowadzania ścieków przemysłowych stanowią załączniki dotyczące dopuszczalnych warunków jakim powinny odpowiadać ścieki wprowadzane do sieci kanalizacyjnej oraz konsekwencji ich naruszenia ustalone na podstawie odpowiednich przepisów prawa.

## Rozdział IV
## Sposób rozliczeń pomiędzy Dostawcą a Odbiorcami usług

§ 10.

1. Rozliczenia pomiędzy Dostawcą a Odbiorcami usług są prowadzone na podstawie zasad ustalonych w niniejszym rozdziale Regulaminu, a także wynikających z Ustawy, Rozporządzenia taryfowego oraz Umowy.
2. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków są prowadzone przez Dostawcę z Odbiorcami usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfach obowiązujących na terenie Gminy Błonie zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia taryfowego oraz ilość dostarczanej wody lub odprowadzanych ścieków.

3. O zmianie obowiązujących taryf Dostawca informuje Odbiorców usług w sposób i terminie przewidzianymi odpowiednimi przepisami prawa.
4. Zmiana taryf nie wymaga zmiany Umowy.
5. W rozliczeniach za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków w okresie zmiany wysokości taryfowych cen i stawek opłat, tj. do dnia obowiązywania dotychczasowej taryfy licząc od pierwszego dnia bieżącego okresu rozliczeniowego oraz od dnia obowiązywania nowej taryfy licząc do ostatniego dnia bieżącego okresu rozliczeniowego, Dostawca dokona oszacowania zużycia wody i odprowadzanych ścieków na podstawie średniodobowego zużycia pomiędzy odczytami, proporcjonalnie do liczby dni obowiązywania poprzedniej i nowej taryfy. Należność za wodę i ścieki naliczona będzie według określonej w ten sposób ilości wody i odprowadzanych ścieków i stawek opłat, obowiązujących odpowiednio w poprzedniej i nowej taryfie.

**§ 11.**

1. Ilość wody dostarczonej do Odbiorcy usług ustala się na podstawie odczytów wskazań wodomierza głównego, a w przypadku budynków wielolokalowych zgodnie z zasadami określonymi w art. 6 ust. 6 Ustawy.
2. W przypadku braku wodomierza ilość wody dostarczonej do Odbiorcy usług ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w odpowiednich przepisach prawa.
3. W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza ilość wody dostarczonej do Odbiorcy usług ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza.
4. W przypadku, kiedy niemożliwe jest ustalenie ilości wody dostarczonej do Odbiorcy w sposób określony w ust. 3, ustala się ją na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

**§ 12.**

1. Ilość ścieków odprowadzonych od Odbiorcy usług ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego.
2. W razie braku urządzenia pomiarowego ilość ścieków odprowadzonych od Odbiorcy usług ustala się na podstawie Umowy jako równą ilości wody pobranej przez Odbiorcę usług od Dostawcy według wskazań wodomierza głównego oraz z ujęć własnych opomiarowanych na koszt Dostawcy lub określonej w Umowie.
3. W przypadku, kiedy Dostawca świadczy na rzecz Odbiorcy usług wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość ścieków odprowadzonych od Odbiorcy usług ustala się jako równą ilości wody pobranej z ujęć własnych opomiarowanych na koszt Dostawcy lub w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w odpowiednich przepisach prawa, a w przypadku braku odniesienia w tych normach - jako równą ilości ścieków określonej w Umowie.
4. Ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się w rozliczeniach ilości ścieków odprowadzonych od Odbiorcy usług, wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na

podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług zgodnie z warunkami określonymi przez Dostawcę.

§ 13.

1. Okresy rozliczeniowe obowiązujące Odbiorcę usług określane są w Umowie, nie mogą być jednak dłuższe niż 1 rok.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w Umowie lub fakturze wystawianej przez Dostawcę, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty wysłania faktury lub jej dostarczenia w inny sposób.
3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług reklamacji na zasadach i w trybie określonych w Rozdziale IX Regulaminu nie wstrzymuje obowiązku zapłaty należności wynikającej z otrzymanej faktury.
4. W razie uwzględnienia przez Dostawcę zgłoszonej reklamacji ewentualna nadpłata podlega zaliczeniu na poczet przyszłych należności lub, na wniosek Odbiorcy usług, jest mu zwracana w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

## Rozdział V
## Warunki przyłączania do sieci

§ 14.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu Dostawcy wymaga określenia przez Dostawcę warunków przyłączenia do sieci, zwanych dalej „warunkami przyłączenia", wydawanych na wniosek złożony przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Wniosek o określenie warunków przyłączenia składany przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci zawiera co najmniej:
   1) imię i nazwisko lub nazwę wnioskodawcy oraz jego dane kontaktowe, w szczególności adres do korespondencji;
   2) datę i podpis wnioskodawcy;
   3) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
   4) dane niezbędne do identyfikacji nieruchomości, która ma zostać przyłączona do sieci, w szczególności jej adres oraz rodzaj posadowionego na niej obiektu budowlanego;
   5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;
   6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, zaś w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych, również ich jakości oraz informacje o stosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeniach podczyszczających.
3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 2 podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci załącza:
   1) oświadczenie określające stan prawny nieruchomości, której dotyczy wniosek;

2) dwa egzemplarze mapy zasadniczej lub mapy do celów projektowych terenu, nie starsze niż sześć miesięcy od daty wydania z zaznaczoną lokalizacją obiektu budowlanego względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 15.

1. W terminie 30 dni od dnia otrzymania kompletnego wniosku o wydanie warunków przyłączenia Dostawca ocenia czy spełnione są warunki techniczne, umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
2. W przypadku ustalenia przez Dostawcę, że w odniesieniu do nieruchomości objętej wnioskiem spełnione są warunki techniczne, umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, Dostawca wydaje warunki przyłączenia określające co najmniej:
   1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
   2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
   3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich rodzaj, zaś w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych, również ich jakość;
   4) rodzaj i zawartość dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
   5) procedurę przyłączenia do sieci, w szczególności informacje o podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić dokumentację projektową oraz fakt przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
   6) szczegółowy zakres prób i odbiorów częściowych oraz odbioru końcowego przyłącza;
   7) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 1 rok.

§ 16.

1. Wydane przez Dostawcę warunki przyłączenia są podstawą wykonania przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci dokumentacji projektowej.
2. Dokumentacja projektowa wymaga uzgodnienia z Dostawcą.
3. Dostawca uzgadnia dokumentację projektową w terminie 30 dni od daty ich dostarczenia przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
4. Przed przystąpieniem do budowy przyłącza podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci zawiadamia Dostawcę o gotowości do wykonania robót i uzgadnia z nim termin ich wykonania.

§ 17.

W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę w terminie określonym w § 15 ust. 1 Regulaminu, że brak jest technicznych możliwości przyłączenia nieruchomości objętej wnioskiem do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, Dostawca informuje o tym fakcie podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wskazując powody, które uniemożliwiają przyłączenie.

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

### § 18.

1. Dostawca określa warunki techniczne umożliwiające dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych w oparciu o:
   1) istniejące sieci i obiekty wodociągowo - kanalizacyjne będące w jego posiadaniu;
   2) sieci i obiekty objęte wieloletnim planem rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych opracowanym i zatwierdzonym przez Radę Miejską na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego obowiązujących w gminie.
2. Dostawca ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej pozostającej w jego posiadaniu, w przypadku jeżeli:
   1) Dostawca nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług;
   2) przyłączenie nowego Odbiorcy usług spowodowałoby pogorszenie się warunków technicznych usług do tego stopnia, że nie zostałby zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, zabrakłoby wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć, stacji uzdatniania wody i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków;
   3) przewidywana jakość ścieków odprowadzanych od nowego Odbiorcy usług nie odpowiada warunkom jakim powinny odpowiadać ścieki wprowadzane do sieci kanalizacyjnej ustalonym na podstawie odpowiednich przepisów prawa;
   4) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne zostało wykonane bez uzyskania zgody Dostawcy bądź niezgodnie z przepisami prawa lub warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez Dostawcę.

## Rozdział VII
## Sposób dokonywania przez Dostawcę odbioru wykonanego przyłącza

### § 19.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza na terenie budowy Dostawca dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z odpowiednimi przepisami prawa, w szczególności przepisami techniczno-budowlanymi, warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez Dostawcę oraz z dokumentacją projektową, która została uzgodniona z Dostawcą.
2. Potwierdzenie zakończenia budowy przyłącza stanowi kompletny protokół końcowy odbioru przyłącza, sporządzony zgodnie z zasadami określonymi w § 21 Regulaminu.
3. Wszelkie elementy przyłącza ulegające choćby częściowemu zasypaniu należy zgłaszać do odbioru przed ich zasypaniem.

### § 20.

1. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz odbiór końcowy są przeprowadzane na podstawie pisemnego zgłoszenia podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci przy udziale tego podmiotu oraz Dostawcy lub ich upoważnionych przedstawicieli.
2. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Dostawca uzgadnia z nim termin odbioru.
3. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
   1) adres nieruchomości, do której wykonywane jest przyłącze;
   2) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
   3) nazwę podmiotu wykonującego przyłącze i dane kierującego robotami;
   4) termin odbioru proponowany przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
   5) inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatowanej.
4. Protokół odbioru technicznego przyłącza upoważnia podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci do wystąpienia z wnioskiem o zawarcie Umowy i stanowi załącznik do takiego wniosku.

**§ 21.**

1. Protokół odbioru końcowego przyłącza powinien zawierać co najmniej
   1) adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze;
   2) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres podmiotu ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
   3) nazwę podmiotu, który wykonał przyłącze i dane kierującego robotami;
   4) datę zakończenia robót budowlanych oraz datę odbioru końcowego przyłącza;
   5) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza;
   6) oznaczenie oraz podpisy osób obecnych przy dokonywaniu odbioru.

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

**§ 22.**

1. Dostawca ma prawo czasowo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także istotnymi przyczynami technicznymi.
2. Dostawca informuje Odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej lub w mediach lokalnych najpóźniej na 2 dni przed ich planowanym terminem.

3. W przypadku gdy czas trwania planowanych przerw lub ograniczeń, o których mowa w ust. 1 wynosi powyżej 12 godzin Dostawca informuje o nich Odbiorców usług w sposób określony w ust. 1, najpóźniej na 7 dni przed ich planowanym terminem.

§ 23.

1. W przypadku wystąpienia nieplanowanych przerw lub ograniczeń w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków Dostawca niezwłocznie informuje Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o tym fakcie oraz planowanym terminie usunięcia przerw lub ograniczeń, o ile ich przewidywany czas trwania przekracza 6 godzin.
2. W przypadku budynków wielolokalowych, Dostawca może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerw lub ograniczeń nie przekracza 12 godzin.

§ 24.

1. W przypadku wystąpienia przerw lub ograniczeń w świadczeniu usług Dostawca jest zobowiązany niezwłocznie podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i zapewnienia ich odpowiednich parametrów, w szczególności poinformować o fakcie wystąpienia przerw lub ograniczeń odpowiednie służby.
2. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godziny Dostawca zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje o tym fakcie Odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

## Rozdział IX
## Standardy obsługi Odbiorców usług przez Dostawcę

§ 25.

1. Dostawca wyznacza osobę lub zespół osób odpowiedzialnych za kontakty z Odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie nieruchomości do sieci, w tym w szczególności za przyjmowanie i rozpatrywanie zgłoszonych reklamacji.
2. Dostawca udostępnia w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej informacje zawierające co najmniej:
   1) dane kontaktowe osób wchodzących w skład zespołu o którym mowa w ust. 1;
   2) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji.

§ 26.

1. Dostawca udziela podmiotom ubiegającym się o przyłączenie nieruchomości do sieci wszystkich niezbędnych informacji dotyczących:
   1) warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz określających możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
   2) szczegółowych warunków zawierania Umów, w tym dokumentów, które powinny zostać dołączone do wniosku o zawarcie Umowy oraz czasu i miejsca, w którym możliwe jest zawieranie Umów;

3) prawidłowego sposobu wykonywania Umowy.

2. Dostawca udziela Odbiorcom usług informacji dotyczących:
   1) prawidłowego sposobu wykonywania Umowy;
   2) występujących i planowanych przerw lub ograniczeń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
   3) planowanych prac związanych z budową i modernizacją sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeśli wiąże się to z utrudnieniami w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków;
   4) procedury reklamacyjnej;
   5) określonej w Ustawie procedury rozstrzygania spraw spornych w przedmiocie:
      a) odmowy przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
      b) odmowy zawarcia Umowy przez Dostawcę,
      c) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
3. Dostawca udziela informacji w zakresie wskazanym w ust. 1 i 2 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki.
4. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji został złożony na piśmie, Dostawca udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku, chyba że podmiot zwracający się o udzielenie informacji wyraźnie wskazał w treści wniosku, że informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust 3.
5. Jeżeli dla udzielenia informacji konieczne jest dokonanie ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 3 lub ust. 4, w szczególności ze względu na konieczność pozyskania dodatkowych danych, Dostawca przed upływem terminów wskazanych w ust. 3 lub ust. 4, informuje o tym fakcie podmiot, który wystąpił z wnioskiem o udzielenie informacji i wskazuje ostateczny termin załatwienia sprawy.
6. Termin załatwienia sprawy, w przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 5 nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia otrzymania przez Dostawcę wniosku o udzielenie informacji.

**§ 27.**

Dostawca udostępnia w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej:
1) tekst jednolity Ustawy oraz teksty jednolite wszystkich aktów wykonawczych wydanych na jej podstawie, a w przypadku braku tekstów jednolitych – teksty ujednolicone;
2) tekst jednolity Regulaminu, a w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony;
3) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Błonie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków;
4) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

**§ 28.**

1. Każdy Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy przez Dostawcę, w szczególności w odniesieniu do ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej lub elektronicznej na adres mailowy wskazany przez Dostawcę.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej oznaczenie Odbiorcy usług zgłaszającego reklamację oraz numer i datę umowy, której dotyczy reklamacja, przedmiot reklamacji, a także przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, a w przypadku gdy reklamacja jest składana w formie pisemnej także podpis Odbiorcy usług.

**§ 29.**

1. Dostawca rozpatruje złożoną reklamację bez zbędnej zwłoki i udziela Odbiorcy usług odpowiedzi w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji, w formie uzgodnionej z Odbiorcą usług.
2. W szczególnych wypadkach, jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających, Dostawca rozpatruje reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty jej otrzymania, informując o tym fakcie Odbiorcę usług w terminie wskazanym w ust. 1.
3. Jeżeli reklamacja złożona przez Odbiorcę usług została negatywnie rozpatrzona przez Dostawcę odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i zawiera co najmniej:
   1) oznaczenie Dostawcy;
   2) rozstrzygnięcie w przedmiocie uwzględnienia lub odmowie uwzględniania reklamacji;
   3) wskazanie podstawy prawnej i faktycznej podjętego rozstrzygnięcia wraz z uzasadnieniem;
   4) datę i podpis upoważnionego pracownika Dostawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.

## Rozdział X
## Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

**§ 30.**

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych pozostających w posiadaniu Dostawcy, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych pozostających w posiadaniu Dostawcy posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

**§ 31.**

1. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest określana w pisemnej informacji składanej przez każdą z jednostek straży pożarnej w okresach kwartalnych.
2. Informacja, o której mowa w ust. 1 stanowi podstawę do prowadzenia rozliczeń za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe pomiędzy Dostawcą a Gminą Błonie.

## Rozdział XI
## Przepisy końcowe.

W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

Przewodniczący Rady

Tomasz Wiśniewski