



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

Warszawa, dnia 15 listopada 2022 r.

Poz. 11703

Podpisany przez:
Sławomir Ryszard Parys
Data: 2022-11-15 13:40:25

UCHWAŁA NR LXIV/560/2022 RADY GMINY RASZYN

z dnia 20 października 2022 r.

w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raszyn

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559 z późn. zm.), art. 19 ust. 3, 4 i 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028, z późn. zm.), po zaopiniowaniu projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raszyn przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Rada Gminy Raszyn uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raszyn w treści stanowiącej załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Raszyn.

§ 3. Uchyla się uchwałę Nr XLIV/377/2021 Rady Gminy Raszyn z dnia 9 września 2021r. sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Raszyn.

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

Przewodniczący Rady Gminy

Dariusz Marcinkowski

Załącznik do uchwały
Nr LXIV/560/2022
Rady Gminy Raszyn
z dnia 20 października 2022 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY RASZYN

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Raszyn, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków realizowanego na terenie gminy Raszyn oraz wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.
2. Regulamin nie narusza przepisów uchwały Nr XV/375/2019 Rady Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 4 lipca 2019 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie m.st. Warszawy, gmin: Michałowice, Nieporęt, Raszyn, Serock, Wieliszew oraz miast Piastów i Pruszków (Dz. Urz. Woj. Mazow. z 2019r., poz. 9019).

§ 2.

1. Niniejszy regulamin opracowany został w szczególności na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028. z późn. zm.) – dalej jako „ustawa”.
2. Wszelkie pojęcia występujące w niniejszym regulaminie mają znaczenie przyznane im zgodnie z aktem prawnym wskazanym w ust. 1.
3. Używane poniżej określenie: umowa – oznacza pisemną umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ust. 1 ustawy.

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

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków ma obowiązek:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5m³ na dobę i o ciśnieniu nie niższym niż 0,2 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
 - 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem przypadków określonych w Rozdziale VIII niniejszego Regulaminu,
 - 3) dostarczać wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, w szczególności poniższe parametry nie będą przekraczać poziomów:
 - a) żelazo – 200 µg/l
 - b) mangan – 50 µg/l
 - c) twardość ogólna – 500 mg CaCO₃/l
 - d) mętność <1NTU
 - e) Escherichia coli – 0 jtk/100ml lub 0 NPL/100 ml
 - f) Enterokoki – 0 jtk/100ml lub 0 NPL/100 ml
 - 4) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzone przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5m³ na dobę,
 - 5) zapewnić ciągły odbiór ścieków (z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej), których parametry nie mogą przekroczyć następujących wartości:

a) temperatury	- 35°C,
b) odczyn	- 6,5-9,0
c) Zawiesiny ogólnej	- 570 mg/L,
d) ChZT _{Cr}	- 1500 mg O ₂ /L,
e) BZT ₅	- 750 mg O ₂ /L,
f) Azot amonowy	- 200 mg N _{NH4} /L,
g) Ogólny węgiel organicznych	- 280 mgC/L
h) Fosfor ogólny	- 15 mgP _{og} /L;
 - 6) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci,
 - 7) zakupu, zainstalowania, demontażu i utrzymania wodomierza głównego wraz z zaworami,
 - 8) wymiany, nie rzadziej niż co 5 lat, wodomierzy głównych w celu dotrzymania ważności cechy legalizacyjnej,
 - 9) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody,
 - 10) prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 - 11) przeprowadzania okresowej kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Umowa zawarta z odbiorcą usług odprowadzającym ścieki przemysłowe określa:
- 1) maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczenia;

- 2) dopuszczalne zanieczyszczenia w ściekach przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ustalone z przedsiębiorstwem z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

Rozdział 3.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza wodę i odprowadza ścieki na podstawie pisemnych umów zawieranych z odbiorcami usług.
2. Zawarcie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odbiór ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać dane wnioskodawcy i obiektu, którego ma dotyczyć umowa.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

§ 5.

W przypadku, gdy dostawa wody i/lub odprowadzanie ścieków dotyczy budynku wielolokalowego umowa zawierana jest na podstawie złożonego wniosku, o którym mowa w § 4 ust. 2 i § 6 niniejszego Regulaminu:

- 1) z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego;
- 2) z osobami korzystającymi z lokali, po spełnieniu warunków, o których mowa w art. 6 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 6.

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków albo zaopatrzenie w wodę i odprowadzenia ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 4 ust. 2 niniejszego Regulaminu, a ponadto:

- 1) imię, nazwisko (nazwę) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
- 3) wskazanie ilości lokali w budynku wielolokalowym oraz wskazanie ilości osób korzystających z poszczególnych lokali.

Rozdział 4.

SPOSÓB ROZLICZEŃ Z TYTUŁU DOSTARCZANIA WODY

I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 7.

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami na podstawie określonych w obowiązujących taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa taryfę na okres 3 lat.
3. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny.
4. Organ regulacyjny ogłasza zatwierdzoną taryfę w Biuletynie Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.
5. Taryfa wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia ogłoszenia, o którym mowa w ust. 4.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia odbiorców usług o każdorazowej zmianie taryfy drogą pisemną oraz poprzez ogłoszenie na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Zamiana taryfy zamiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) nie stanowią zamiany umowy i nie wymagają pisemnego aneksu.
7. Przedsiębiorstwo rozlicza starą i nową taryfę w okresie między odczytowym jako iloczyn średniodobowych zużyć wody (z bieżącego rozliczenia) z okresu objętego odczytem oraz stawki starej taryfy do dnia jej obowiązywania oraz nowej taryfy od dnia jej obowiązywania.

§ 8.

1. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
2. Należności przysługujące przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za świadczone usługi określone są na fakturze.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nalicza opłatę abonamentową zgodnie z obowiązującą taryfą. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
4. W przypadku wystąpienia nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 9.

1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ustawy.
2. Wzór wniosku o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i udostępnia w swojej siedzibie oraz stronie internetowej.
3. 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 o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 10.

1. Warunki przyłączenia do sieci, winny zawierać co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego,
 - 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - 3) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości, z podziałem na poszczególne cele,
 - 4) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - 5) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego,
 - 6) sposób odbioru przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - 7) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.
2. „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” wydawane osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci mogą, za zgodą tej osoby, obejmować nie tylko warunki wybudowania przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, ale również warunki wybudowania przez przyszłego Odbiorcę, urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.
3. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i kanalizacyjnym.

Rozdział 6.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 11.

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 2) możliwościami technicznymi urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody), lub jej dostawy w wymaganej ilości, pod odpowiednim ciśnieniem i o należytej jakości, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni, przepompowni ścieków, przepustowości urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzenia ścieków w sposób ciągły i niezawodny),
 - 3) posiadaniu tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje odmowę wydania „Warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania warunków przekazywana jest osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości w terminach określonych w art. 19a ust. 1 ustawy.
3. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.
4. Ustala się warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE 100 na ciśnienie PN16,
 - 2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej wykonać opaskę pełną kołnierzową, za opaską zamontować zasuwę kołnierzową żeliwną z miękkim uszczelnieniem, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną i wybrukować, w miejscu zamontowania zasuwę oznakować tabliczką informacyjną,
 - 3) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur litych PVC o klasie sztywności SN8,
 - 4) studnie rewizyjne na przyłączy kanalizacyjnym wykonać z tworzyw sztucznych o średnicy min. DN 425 mm na odcinkach prostych w odległościach nieprzekraczających 50,0 mb oraz przy każdej zmianie kierunku i spadku kanału,
 - 5) pierwsza studzienka rewizyjna na przyłączy kanalizacyjnym od strony sieci kanalizacyjnej powinna być zlokalizowana w odległości do 2,0 m za granicą ewidencyjną nieruchomości przyłączanej do sieci,
 - 6) przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą i bezkolizyjną trasą uwzględniając strefę przymarzania gruntu.

Rozdział 7.

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 12.

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne wykonywane jest w oparciu o wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki przyłączenia do sieci i plan sytuacyjny, o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane.
3. W ramach odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót budowlano-montażowych z warunkami przyłączenia.
4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.
5. Zakres kontroli przed zasypaniem przyłącza obejmuje w szczególności:

- 1) zgodność użytych materiałów z certyfikatami i deklaracjami zgodności z polskimi normami i aprobatami technicznymi,
 - 2) sposób włączenia przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 3) sprawdzenie podsypki i obsypki rur: dla przyłącza wodociągowego i dla przyłącza kanalizacyjnego na całej długości,
 - 4) sprawdzenie szczelności przyłącza wodociągowego,
 - 5) sprawdzenie wykonania podejścia pod montaż wodomierza,
 - 6) sprawdzenie szczelności przyłącza kanalizacyjnego,
 - 7) sprawdzenie szczelności studni wodomierzowych i kanalizacyjnych
6. Po zakończeniu robót przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego sporządza protokół odbioru końcowego wybudowanych przyłączy.
 7. 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) datę zakończenia robót budowlanych oraz datę odbioru końcowego przyłącza;
 - 4) dane techniczne przyłącza, takie jak m.in. średnica, materiał, z którego zostało wykonane, długość, elementy uzbrojenia;
 - 5) w przypadku przyłącza wodociągowego określenie celu na jaki będzie używana woda;
 - 6) w przypadku przyłącza kanalizacyjnego określenie rodzaju odprowadzanych ścieków;
 - 7) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza;
 - 8) oznaczenie oraz podpisy osób obecnych przy dokonywaniu odbioru.
 8. Podpisany przez wszystkich członków komisji protokół odbioru końcowego przyłączy stanowi podstawę do złożenia wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
 9. Po dokonaniu odbioru przyłącza nieruchomość uważa się za przyłączoną do sieci.

§ 13.

Wzory zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru końcowego przyłącza określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Rozdział 8.

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI LUB PARAMETRÓW ŚWIADCZONYCH USŁUG

§ 14.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług oraz do Urzędu Gminy informacji dotyczących występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę i w odprowadzaniu ścieków w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 24 godziny przed planowanym terminem.
2. O przerwach w świadczeniu usług wynikających z konieczności przeprowadzenia planowanych prac konserwacyjno-remontowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-

- kanalizacyjne powiadomi odbiorcę usług poprzez wywieszenie komunikatów najpóźniej na 2 dni przed rozpoczęciem tych prac.
3. W przypadku, gdy przerwa w dostawie wody trwa dłużej niż 12 godzin, a w godzinach przypadających pomiędzy 6.00 a 22.00 dłużej niż 8 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, informując o miejscu jego lokalizacji.
 4. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje niezwłocznie odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

Rozdział 9.

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG ORAZ SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI

§ 15.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia obsługę mieszkańców przez swoje jednostki organizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przyjmuje zgłoszenia awarii przez całą dobę.

§ 16.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 17.

1. Odbiorca usług ma prawo składać do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacje dotyczące świadczonych usług. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub faksem. Reklamacje mogą być również zgłaszane osobiście w jednostce organizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego obsługującej odbiorcę usług.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę odbiorcy usług,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer i datę umowy,
 - 5) podpis reklamującego.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu o dalsze 14 dni, po uprzednim zawiadomieniu reklamującego.
4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do reklamującego odbiorcy usług, odbiorca usług obowiązany jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zaniechanie powyższego obowiązku przez odbiorcę usług wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację telefonicznie, pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile odbiorca usług wyraża na to zgodę.
6. Odmowa uwzględnienia reklamacji w całości lub w części wymaga uzasadnienia.
7. Niezależnie od postanowień ust. 1 i 6 w sprawach spornych dotyczących:
 - 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - 2) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, odbiorca usług i przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mogą złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu przez organ regulacyjny.
8. Reklamacja przez odbiorcę usług należności wynikającej z faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, należna odbiorcy usług kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług zwrócona w terminie 14 dni od daty zgłoszenia żądania.
9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacja zostanie uwzględniona, o ile sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza potwierdzi zgłoszone przez odbiorcę usług zastrzeżenia.

§ 18.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odpowiada na pisma składane w sprawach niewymienionych w § 17 Regulaminu w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania pisma.

§ 19.

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

Rozdział 10.

WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 20.

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki zawodowej i ochotniczej straży pożarnej.
3. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w umownie ustalonych okresach.
4. Zgodnie z przepisami ustawy należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę Raszyn.

Rozdział 11.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 21.

Tekst Regulaminu jest do wglądu w jednostce organizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego obsługującej klienta oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

