

REGULAMIN

DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

DLA GMINY BŁONIE

Podstawa prawna:

Uchwała Nr XXXVI/304/21 Rady Miejskiej w Błoniu z dnia 11 października 2021 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opublikowana w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego w dniu 18 listopada 2021 r., poz. 9926.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1.

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 (Dz.U.2020.2028 t.j.).

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.2018.472 t.j.);

- 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 (Dz.U.2020.2028 t.j.).

Rozdział 2.

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) /utracił moc/
 - a) /utracił moc/
 - b) /utracił moc/;¹
- 3) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w posiadaniu Dostawcy oraz w razie konieczności dokonywać ich napraw;
- 4) /utracił moc/²;
- 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 lub plan sytuacyjny sporządzony przez osobę posiadającą uprawnienia projektowe w odpowiedniej specjalności;
- 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 uprawniony do tego podmiot;
- 10) opracować wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu jeżeli planuje budowę urządzeń

¹ § 3 pkt 2 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn. akt: VII SA/Wa 2422/22

² § 3 pkt 4 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn. akt: VII SA/Wa 2422/22

wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych oraz zapewniać ich budowę oraz modernizację w zakresie wynikającym z planu.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§ 4. 1./utracił moc/³.

2. Zawarcie Umowy następuje na pisemny wniosek osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez Dostawcę.

3. /utracił moc/⁴.

4. /utracił moc/⁵

§ 5. /utracił moc/⁶

§ 6. /utracił moc/⁷

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń pomiędzy Dostawcą a Odbiorcami usług

§ 7. 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. /utracił moc/⁸.

§ 8. /utracił moc/⁹

³ § 4 pkt 1 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

⁴ § 4 pkt 3 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

⁵ § 4 pkt 4 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

⁶ § 5 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

⁷ § 6 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

⁸ § 7 ust. 5 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn. akt: VII SA/Wa 2422/22

⁹ § 8 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

§ 9. /utracił moc/¹⁰

§ 10. 1. Okresy rozliczeniowe obowiązujące Odbiorcę usług określone są w Umowie, nie mogą być jednak dłuższe niż 1 rok.

2. /utracił moc/¹¹.

3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług reklamacji na zasadach i w trybie określonych w Rozdziale 9 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 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 11. 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 pisemny 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) /utracił moc/¹²

2) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny w skali 1:500 z zaznaczoną lokalizacją obiektu z określeniem lokalizacji wejścia wody do budynku oraz wyjścia kanalizacji z budynku.

¹⁰ § 9 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn. akt: VII SA/Wa 2422/22

¹¹ § 10 ust. 2 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

¹² § 11 ust. 3 pkt 1 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

§ 12. 1. /utracił moc/¹³

2. /utracił moc/¹⁴

3. /utracił moc/¹⁵

4. W przypadku ustalenia przez Dostawcę, że w odniesieniu do nieruchomości objętej wnioskiem o wydanie warunków przyłączenia 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, w szczególności zezwoleń, decyzji lub innych wymaganych dokumentów jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 5) procedurę przyłączenia do sieci;
- 6) szczegółowy zakres prób i odbiorów częściowych oraz odbioru końcowego przyłącza;
- 7) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.

§ 13. 1. Wydane przez Dostawcę warunki przyłączenia są podstawą wykonania planu sytuacyjnego lub dokumentacji projektowej przez osobę posiadającą uprawnienia projektowe w odpowiedniej specjalności.

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 składa do Dostawcy pisemny wniosek o przystąpieniu do wykonywania przyłącza i uzgadnia z nim termin ich wykonania.

5. W przypadku gdy podmiot ubiegający się o przyłączenie nie uzgadniał z Dostawcą dokumentacji projektowej, do zgłoszenia o przyłączenie nieruchomości do sieci składa plan sytuacyjny z wymaganymi dokumentami, obejmującymi w szczególności zezwolenia, decyzje lub inne dokumenty, które są wymagane w warunkach przyłączenia.

§ 14. W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę w terminie określonym w § 12 ust. 1 Regulaminu, że brak jest technicznych możliwości przyłączenia nieruchomości objętej wnioskiem do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, Dostawca informuje o tym fakcie

¹³ § 12 ust. 1 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

¹⁴ § 12 ust. 2 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

¹⁵ § 12 ust. 3 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wskazując powody, które uniemożliwiają przyłączenie.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15. 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. /utracił moc/¹⁶

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez Dostawcę odbioru wykonanego przyłącza

§ 16. 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 wydanymi przez Dostawcę oraz z planem sytuacyjnym lub dokumentacją projektową, która została uzgodniona z Dostawcą.

2. Potwierdzenie zakończenia budowy przyłącza stanowi kompletny protokół końcowy odbioru przyłącza, sporządzony zgodnie z zasadami określonymi w § 18 Regulaminu.

3. Wszelkie elementy przyłącza ulegające choćby częściowemu zasypaniu należy zgłaszać do odbioru przed ich zasypaniem.

§ 17. 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;

¹⁶ § 15 ust. 2 utracił moc na skutek stwierdzenia jego nieważności przez Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w sprawie o sygn.akt: VII SA/Wa 2422/22

- 4) termin odbioru proponowany przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
 - 5) inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatowanej.
4. Odbiór techniczny przyłącza upoważnia podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do zawarcia Umowy.

§ 18. 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;
- 5) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza;
- 6) oznaczenie oraz podpisy osób obecnych przy dokonywaniu odbioru.

Rozdział 8.

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

§ 19. 1. 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.

2. 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.

§ 20. 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.

§ 21. 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 godzin Dostawca zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje o tym fakcie Odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

Rozdział 9.

Standardy obsługi Odbiorców usług przez Dostawcę

§ 22. 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.

§ 23. 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.

§ 24. 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.

§ 25. 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.

§ 26. 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 uwzględnienia 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 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 27. 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.

§ 28. 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.