

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
W GMINIE NADARZYN**

§ 1

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zwanego dalej Przedsiębiorstwem, oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych, uwzględniając wzajemne relacje pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług, w tym:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 2) szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług;
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach;
- 4) warunki przyłączania do sieci;
- 5) techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
- 6) sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków;
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:

- 1) „Ustawa” – należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U.2017.328 z późn. zm.)
- 2) „Umowa” – należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - a) umowa o zaopatrzenie w wodę;
 - b) umowa o odprowadzanie ścieków;
 - c) umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
- 3) „Odbiorca” - należy przez to rozumieć podmiot będący stroną umowy o przyłączenie do sieci lub jednej z umów wymienionych w pkt. 2)
- 4) „Przedsiębiorstwo” – należy przez to rozumieć podmiot prowadzący działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

1. Przedsiębiorca wykonuje swoją działalność na podstawie zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, udzielonego decyzją Wójta Gminy Nadarzyn.
2. Przedsiębiorca świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

§ 3

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji w sposób ciągły i niezawodny dostaw wody należytej jakości, w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym z obowiązującymi przepisami;
- 2) Zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi wymaganiom określonym w obowiązujących przepisach;
- 3) informować Wójta Gminy o jakości wody przeznaczonej do spożycia,
- 4) wyniki badań wody niezwłocznie przedstawiać mieszkańcom w sposób zwyczajowo przyjęty na terenie Gminy Nadarzyn,
- 5) prowadzić kontrolę funkcjonowania i legalizację wodomierzy zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz sprawdzać prawidłowe działanie wodomierzy na żądanie Odbiorcy. W przypadku stwierdzenia prawidłowego funkcjonowania reklamowanego wodomierza koszty demontażu, montażu, ekspertyzy i legalizacji ponosi Odbiorca.
- 6) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków oraz należyte oczyszczanie ścieków.
- 7) prowadzić kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.
- 8) powiadamiać Odbiorców o planowanych zamknięciach wody,
- 9) w razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny Przedsiębiorstwo ma zapewniać zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców o jego lokalizacji.

§ 4

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zainstalowania i utrzymania u Odbiorcy wodomierza głównego za wyjątkiem wodomierzy sprzężonych do celów p.poż.
2. Zawór za wodomierzem głównym jest miejscem wydania rzeczy w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia prawidłowej eksploatacji sieci wodociągowej oraz dokonać niezbędnych napraw na swój koszt, z wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy, jeżeli umowa nie stanowi inaczej.
4. Wodomierze, poza wodomierzem głównym, są częścią instalacji wewnętrznej i ich zakup, montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża właściciela instalacji (Odbiorcę).

§ 5

1. Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi,
- 2) odmówić przyłączenia do sieci, jeśli sieć lub przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa bądź niezgodnie z obowiązującymi normami i przepisami,
- 3) odmówić zawarcia umowy dla budynków wielolokalowych, jeżeli wnioskodawca nie spełni warunków określonych w art. 6 ust. 6 i 6a Ustawy,
- 4) kontrolować prawidłowość robót budowlano – instalacyjnych prowadzonych w związku z podłączaniem do sieci, oraz ich zgodność z warunkami technicznymi i dokumentacją techniczną;
- 5) odciąć dostawę lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne, jeżeli:
 - a) przyłączy wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa, względnie upłynął czas obowiązywania umowy;
 - b) odbiorca nie uiszczył należności za dwa pełne okresy obrotowe następujące po dniu

otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, pod warunkiem wskazania przez Przedsiębiorstwo zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;

c) jakość wprowadzanych przez Odbiorcę ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub umowie;

d) 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. Działanie Przedsiębiorstwa w warunkach określonych w ust. 1 pkt 5 lit. b i c nie stanowi nienależytego wykonania umowy, której realizacja zostanie podjęta po spełnieniu obowiązków lub wykonaniu świadczenia wzajemnego przez Odbiorcę. Stwierdzenie okoliczności wskazanych w ust. 1 pkt 5 lit. d skutkuje natychmiastowym odstąpieniem od umowy przez Przedsiębiorstwo, o ile była zawarta.

3. W budynkach jednorodzinnych o uregulowanym stanie prawnym możliwy jest montaż wodomierzy w układzie równoległym tylko w przypadku fizycznego podziału własności budynku oraz wyposażenia budynku w oddzielne instalacje. Podstawą wydania warunków instalacji wodomierzy jest przedłożenie do wniosku odpisu księgi wieczystej lub akt notarialny potwierdzający podział fizyczny nieruchomości.

§ 6

1. Osoby reprezentujące Przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należących do osób, o których mowa w art. 6 ust. 2 i 4-7 Ustawy, w celu:

- 1) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego;
- 2) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań, dokonania badań i pomiarów;
- 3) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to Przedsiębiorstwo;
- 4) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
- 5) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;

2. Uniemożliwienie wykonywania uprawnień, o których mowa w ust. 1 skutkuje wstrzymaniem świadczonych usług.

§ 7

Przedsiębiorstwo może odmówić ponownego świadczenia usług, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaniechania świadczenia usług.

§ 8

Odbiorca ma prawo:

- 1) do dostawy wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) zgłaszać reklamacje dotyczące wysokości naliczonych opłat za wodę i ścieki;
- 3) żądać od Przedsiębiorstwa, w uzasadnionych przypadkach, kontroli funkcjonowania

wodomierza;

4) uzyskać wskazanie zastępczych źródeł zaopatrzenia w wodę w przypadku przerw w dostawie wody;

5) domagać się od Przedsiębiorstwa obniżenia należności za nie wprowadzone ścieki z powodu udokumentowanej awarii przewodów wodociągowych za wodomierzem głównym zgłoszonej Przedsiębiorstwu natychmiast po jej wystąpieniu.

§ 9

Odbiorca obowiązany jest:

- 1) zapewnić prawidłowe działanie urządzenia pomiarowego i jego utrzymanie;
- 2) zapewnić właściwy stan techniczny pomieszczenia na wodomierz (lub studni wodomierzowej) i urządzenia pomiarowego w celu ich zabezpieczenia przed zalaniem, uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami wysokich i niskich temperatur;
- 3) zabezpieczyć wodomierz i urządzenie pomiarowe przed dostępem osób nieuprawnionych;
- 4) do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o wszelkich uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb;
- 5) powiadomić pisemnie Przedsiębiorstwo o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianie użytkownika lokalu w terminie 7 dni od daty dokonania zmian;
- 6) powiadomić pisemnie Przedsiębiorstwo o rozbudowie i modernizacji instalacji oraz o wszelkich zmianach technicznych mogących mieć wpływ na działanie sieci w terminie 14 dni od daty zakończenia tych prac;
- 7) natychmiastowego zgłaszania awarii powodujących niekontrolowany zrzut ścieków nieodpowiadających warunkom określonym w umowie;
- 8) regulować terminowo należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków;
- 9) korzystać z usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:
 - a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość:
 - wystąpienia uderzeń hydraulicznych,
 - wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofania się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania, itp. – poprzez stosowanie w instalacji odpowiednich urządzeń zabezpieczających wodę przed wtórnym zanieczyszczeniem zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz utrzymywanie w należytej sprawności tego urządzenia,
 - b) użytkowania instalacji kanalizacyjnej według jej przeznaczenia,
 - c) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody w celu prawidłowego rozliczenia należności za odprowadzanie ścieków.
- 10) udostępnić ogrodzenie, budynek lub miejsce na zamontowanie tabliczek do oznakowania armatury wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 10

Wprowadzanie ścieków przemysłowych do kanalizacji sanitarnej regulują postanowienia art. 10 Ustawy.

§ 11

Odbiorcy zabrania się:

- 1) lokalizacji budynków i budowli w odległościach mniejszych od normatywnych od sieci i przyłączy.
- 2) poboru wody z pominięciem wodomierza;
- 3) samowolnego przemieszczania wodomierza, zrywania plomb lub osłon;
- 4) wykorzystywania sieci wodociągowej bądź instalacji wodociągowej do uziemiania urządzeń elektrycznych;
- 5) wprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych;
- 6) wprowadzania ścieków opadowych i wód drenażowych do kanalizacji sanitarnej;
- 7) wprowadzanie do urządzeń kanalizacyjnych odpadów, ścieków i substancji wymienionych w art. 9 ust. 2 Ustawy.

§ 12

1. Zawarcie umowy następuje na pisemny wniosek osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci.
2. 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.
3. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.

§ 13

1. Naruszenie postanowień paragrafów 9 i 11 niniejszego Regulaminu pociąga za sobą możliwość wypowiedzenia umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków. Wypowiedzenie powinno być poprzedzone pouczeniem Odbiorcy o nieprawidłowości jego postępowania i wynikających z tego konsekwencjach, z określeniem terminu zaprzestania niewłaściwego postępowania
2. Koszty kontroli stwierdzających naruszenie postanowień ww. paragrafów ponosi Odbiorca.

§ 14

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

§ 15

1. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego.
2. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych lub budynków wchodzących w skład osiedli korzystającego z sieci wod-kan niebędącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wodomierzy. Różnica pomiędzy odczytem na wodomierzu głównym a sumą odczytów w lokalach lub budynkach pokrywana jest przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego lub osiedla.

3. W przypadku niesprawności wodomierza głównego lub okresowym braku możliwości dokonania odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 6 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku poprzedniego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.
4. W okresie przejściowym, w przypadku braku technicznej możliwości zainstalowania wodomierza, ilość zużytej wody określa się na podstawie przeciętnych norm zużycia, określonych zgodnie z obowiązującymi przepisami w sprawie norm zużycia wody.

§ 16

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskaźników urządzenia pomiarowego posiadającego legalizację wydaną przez odpowiednie jednostki, z zastrzeżeniem ust. 2
2. Do czasu zainstalowania przez Usługobiorcę urządzenia pomiarowego ilość ścieków ustala się jako równą ilości pobranej wody lub określonej w umowie. Jeżeli Usługobiorca posiada własne ujęcie wody, zobowiązany jest zainstalować wodomierz, ponieść koszty jego legalizacji, konserwacji i wymiany.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług. Koszt zakupu dodatkowego wodomierza, montażu, eksploatacji i legalizacji ponosi Odbiorca.

§ 17

1. Przy rozliczeniach z Odbiorcami, Przedsiębiorstwo obowiązane jest stosować taryfę zatwierdzoną lub określoną w trybie art. 24c Ustawy.
2. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy z Odbiorcami.

§ 18

1. Zgodnie z przepisami rozporządzeń, o których mowa w art. 27 Ustawy:
 - 1) odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie wskazanym w fakturze, przelewem na rachunek bankowy Przedsiębiorstwa lub gotówką w kasie Przedsiębiorstwa.
 - 2) zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje obowiązku jej zapłaty.
 - 3) w przypadku stwierdzenia nadpłaty, na wniosek Odbiorcy, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności lub nastąpi jej zwrot.
2. Przedsiębiorstwo może wystawiać faktury zaliczkowe, które są rozliczane po odczycie wodomierza lub urządzenia pomiarowego.
3. Przedsiębiorstwo może obciążyć Odbiorcę kosztami dochodzenia zaległości w zapłacie.

§ 19

1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za wodę:
 - 1) pobraną ze źródeł ulicznych,
 - 2) zużytą do zasilania publicznych fontann,
 - 3) zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych,
 - 4) zużytą na cele przeciwpożarowe.
2. Woda pobierana na cele wymienione w ust. 1 pkt. 1-3 powinna być opomiarowana lub pobierana z opomiarowanych punktów czerpalnych, a w przypadku ich braku na podstawie ilości określonych w umowie.
3. Ilość wody zużytej na cele przeciwpożarowe podaje właściwa jednostka straży pożarnej.

§ 20

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej składa wniosek, który powinien zawierać:
 - 1) nazwę wnioskodawcy i inwestora,

- 2) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy i inwestora,
 - 3) adres podłączanej nieruchomości,
 - 4) rodzaj podłączenia,
 - 5) ilość i przeznaczenie zapotrzebowanej wody,
 - 6) ilość i rodzaj ścieków oraz źródła ich powstawania,
 - 7) datę i podpis wnioskodawcy.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:
- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
 - 2) aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
3. Przedsiębiorstwo może określić wzór wniosku o przyłączenie do sieci.

§ 21

1. Przedsiębiorstwo określa warunki techniczne przyłączenia w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:
- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej,
 - 2) ilość wody i ścieków na potrzeby gospodarcze i technologiczne, których dotyczą warunki,
 - 3) wymagania dotyczące:
 - a) miejsca i sposobu zainstalowania wodomierza głównego,
 - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - c) materiałów zalecanych do budowy zgodnie z polskimi normami,
 - d) stosowania urządzeń zabezpieczających sieć wodociągową przed wtórnym zanieczyszczeniem,
 - e) jakości odprowadzanych ścieków,
 - f) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 22

1. Przedsiębiorstwo uzgadnia projekty budowlano-wykonawcze rozbudowy urządzeń zaopatrzenia w wodę i urządzeń kanalizacyjnych oraz budowy przyłączy wod.-kan. w terminie 30 dni od daty wpływu dokumentacji.
2. O terminie przystąpienia do budowy, o której mowa w ust. 1, Odbiorca powiadamia Przedsiębiorstwo na 3 dni przed jej rozpoczęciem.
3. Przedsiębiorstwu przysługuje prawo:
 - 1) kontroli wszelkich prac związanych z budową urządzeń zaopatrzenia w wodę i urządzeń kanalizacyjnych pod względem zgodności ich realizacji z wydanymi warunkami przyłączenia, projektem, pozwoleniem na budowę oraz obowiązującymi przepisami i normami,
 - 2) egzekwowania wydanych zaleceń warunkujących prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację realizowanych sieci i podłączeń.
4. Przed włączeniem do sieci Inwestor zgłasza do odbioru częściowego wybudowane sieci, urządzenia wod.-kan., przed zasypaniem.
5. Po dokonaniu odbioru częściowego:
 - 1) włączenia do sieci wodociągowej nowo zrealizowanych odcinków sieci i przyłączy wodociągowych dokonują wyłącznie służby Przedsiębiorstwa.
 - 2) włączenia sieci i przyłączy kanalizacyjnych mogą dokonać służby Przedsiębiorstwa lub inni wykonawcy za zgodą i pod nadzorem Przedsiębiorstwa,
 - 3) warunkiem włączenia do gminnej sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej jest zawarcie umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków.
6. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego potwierdzającego sprawność techniczną wybudowanego urządzenia lub przyłączy wod.-kan. Dokumentowane jest to protokołem spisany

między przedstawicielami stron uczestniczących w inwestycji (inwestor, wykonawca i Przedsiębiorstwo) po dostarczeniu dokumentacji powykonawczej.

7. Przedsiębiorstwo uruchamia przyłącze wodociągowe i rozpoczyna dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy i zamontowania wodomierza głównego.

§ 23

1. Odbiorca odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.
2. Za nadzory, prace i uzgodnienia związane z realizacją lub utrzymaniem uzbrojenia podziemnego i instalacji wodociągowo-kanalizacyjnej pobierane są opłaty według cennika usług Przedsiębiorstwa.

§ 24

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed ich planowanym terminem.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji.

§ 25

1. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, a w szczególności gdy:
 - 1) z powodu awarii sieci lub urządzeń nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
 - 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
2. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 1 Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 26

1. Jeżeli jakość ścieków nie spełnia wymogów określonych przepisami prawa lub umową, Przedsiębiorstwo może okresowo powstrzymać się od zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt. 5 lit. c, o ile pozwalają na to techniczne i technologiczne możliwości Przedsiębiorstwa.
2. Za wprowadzanie ścieków, o których mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo będzie pobierać opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, według stawek określonych w taryfie.
3. Jeżeli jakość ścieków nie spełnia wymogów określonych przepisami prawa lub warunkami umowy, koszty kontroli jakości ścieków pokrywa Odbiorca.

§ 27

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania Odbiorcom informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Informacji udziela się:
 - 1) niezwłocznie na telefoniczne żądanie skierowane do Pogotowia Wodociągowo-Kanalizacyjnego.
 - 2) w ciągu 21 dni od daty otrzymania pisemnego zażalenia lub wniosku.

§ 28

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zawiadomienia Odbiorców o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

§ 29

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie i winny zawierać dokumenty lub inne dowody uzasadniające reklamację.
3. Przedsiębiorstwo obowiązane jest załatwić reklamację bez zbędnej zwłoki, w czasie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Załatwienie reklamacji wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

§ 30

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są jednostki straży pożarnej.
2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe dokonywany jest z hydrantów na sieci wodociągowej będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Nadarzyn za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe na podstawie danych otrzymanych od właściwej jednostki straży pożarnej, może też zawrzeć z Gminą umowę, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele określone w art. 22 Ustawy, stosując ceny ustalone w taryfie.

§ 31

1. Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom obsługi.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udostępnienia Regulaminu na żądanie odbiorcy usług.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia, na życzenie klienta lub z własnej inicjatywy, informacji dotyczącej realizacji usług i o obowiązujących taryfach.
4. Przedsiębiorstwo załatwia sprawy klientów nie dłużej niż w terminie 30 dni. W przypadku spraw wymagających uregulowań prawnych lub spraw dotyczących inwestycji, termin realizacji ulega przesunięciu. Przedsiębiorstwo obowiązane jest powiadomić klienta o nowym terminie załatwienia sprawy.