

REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY MILANÓWEK
(zwany dalej „Regulaminem”)

ROZDZIAŁ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, dalej „Przedsiębiorstwa”, działającego na terenie gminy Milanówek oraz Odbiorców usług korzystających natym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 poz. 2028)
2. Użytych w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

ROZDZIAŁ II

**MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWOWODOCIĄGOWO-
KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:
 - 1) zapewnić ciągłość i niezawodność dostawy wody do nieruchomości dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”; dostarczać wodę o ciśnieniu średniodobowym nie mniejszym niż 0,2MPa, mierzonym na sieciach w ilości nie mniejszej niż 0,12 m³ na osobę na dobę;
 - 2) zapewnić dostawę wody o jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami tzn.
 - a) mętność - do 1,0 NTU,
 - b) stężenie jonów wodoru (pH) - od 6,5 do 9,5
 - c) przewodność elektryczna - do 2500 µS/cm,
 - d) żelazo - do 200 µg/l,
 - e) mangan - do 50 µg/l,
 - f) bakterie grupy coli - 0 jtk/100 ml.
 - 3) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków z nieruchomości dla której zawarto umowę, zgodnie z „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”; w ilości nie mniejszej niż 0,12 m³ na osobę na dobę;
 - 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

ROZDZIAŁ III
WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4

Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

§ 5

1. Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawiera się na pisemny wniosek przyszłego Odbiorcy usług w związku z:
 - 1) przyłączeniem nieruchomości przyszłego Odbiorcy usług do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej; złożony nie później niż dzień przed planowanym przyłączeniem;
 - 2) ponownym przyłączeniem do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostaw wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego.
2. Do wniosku należy dołączyć następujące dokumenty:
 - 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości
 - 2) karta Klienta,
 - 3) oświadczenie o stanie odczytu wodomierza,
 - 4) pełnomocnictwo – jeśli wniosek jest składany przez pełnomocnika,
 - 5) Protokół odbioru końcowego przyłącza – jeśli wniosek jest składany przez Odbiorcę usług, który wybudował przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne.
2. Zawarcie Umowy może również nastąpić po uprzednim pisemnym wezwaniu przyszłego odbiorcy usług do złożenia wniosku o zawarcie umowy, w związku z zaistnieniem przesłanek wymienionych w ust. 1 pkt 2.

§ 6

Przedsiębiorstwo przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług projekt Umowy, w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

§ 7

Umowa, o której mowa w § 5, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).

ROZDZIAŁ IV
SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 8

Warunki prowadzenia rozliczeń o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków określa rozdział 5 Ustawy, które opierają się na obowiązujących taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

§ 9

1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.
2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga zmiany Umowy.

3. Odbiorca usług o zmianie cen i stawek opłat o których mowa w ust. 2, jest informowany poprzez stronę internetową Przedsiębiorstwa i Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Milanówek

§ 10

1. Przedsiębiorstwo dokonuje na własny koszt montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu ich wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru. Odczyty wodomierzy są dokonywane w terminach zgodnych z określonym w umowie okresie rozliczeniowym:
 - 1) W przypadku niemożliwości odczytania wskazań wodomierza, Przedsiębiorstwo wystawi fakturę, po obliczeniu należności szacunkowo na podstawie średniego, miesięcznego zużycia w okresie poprzednich trzech miesięcy;
 - 2) W okresie rozliczeniowym, w którym, między kolejnymi odczytami wodomierza i urządzenia pomiarowego, nastąpiła zmiana wysokości taryfy, rozliczenie za pobraną wodę i odprowadzone ścieki odbywa się proporcjonalnie do okresu obowiązywania nowej taryfy.
2. Odbiorcom usług korzystającym z usługi zbiorowego odprowadzania ścieków i niekorzystającym z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo zapewnia na swój koszt montaż wodomierza na własnym ujęciu wody, którego wskazania są podstawą do rozliczania ilości odprowadzanych ścieków.
3. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
4. Termin i formę zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje na fakturze.

§ 11

W przypadku jeżeli Przedsiębiorstwo korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym.

ROZDZIAŁ V WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 12

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa Przedsiębiorstwu wnioski o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacji sanitarnej.
2. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwo dokona odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych wydanych przez Przedsiębiorstwo i zgodności z Planem Sytuacyjnym.

§ 13

1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”.
2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej; zapewnienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków w ilości określonej przez inwestora we wniosku o przyłączenie, o którym mowa w § 12 Regulaminu;
 - 2) wykaz dokumentów, które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego określa § 18 ust. 3 Regulaminu;

- 3) okres ważności wydanych „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, wynosi 2 lata.
3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może także określać:
- 1) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek kanalizacyjnych;
 - 3) Sposób wykonania prac budowlanych przyłączy;
 - 4) w przypadku, kiedy to jest uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompownię ścieków.

§ 14

Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

ROZDZIAŁ VI TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO- KANALIZACYJNYCH

§ 15

1. Dostępność do usług wodociągowo – kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa;
 - 2) możliwości technicznych urządzeń Przedsiębiorstwa wynikających z technologii dostarczenia wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajności źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru lub oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni);
 - 3) posiadaniu tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez Przedsiębiorstwo.
2. Przedsiębiorstwo 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 ust. 3 par. 16 niniejszego regulaminu.
3. Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia się do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej lub ich odmowę w terminach określonych w art. 19 a ustawy.
 - 1) 21 dni od złożenia wniosku o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się zabudowie zagrodowej;
 - 2) 45 dni od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może przedłużyć te terminy odpowiednio o kolejne 21 dni albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia. Do terminów tych nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa.

ROZDZIAŁ VII
SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE
WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 16

1. Włączenie sieci/przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych do istniejącej sieci będącej w eksploatacji Przedsiębiorstwa musi być wykonane w obecności uprawnionych pracowników Przedsiębiorstwa.
2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz Planem Sytuacyjnym.
3. Przyszły Odbiorca usług zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Przedsiębiorstwa o planowanym terminie budowy poprzez złożenie wniosku o dokonanie odbioru technicznego przyłącza w zakresie włączenia do sieci w terminie 14 dni przed planowanym rozpoczęciem prac budowlanych.
4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 17

1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Wyniki odbiorów, o których mowa w § 17 ust. 1 i 2 Regulaminu są potwierdzane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela Przedsiębiorstwa w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 18

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:
 - 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru „Warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”;
 - 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
 - 3) Wykonawcę przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
 - 4) Plan Sytuacyjny (do wglądu – w celu sprawdzenia zgodności planu z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.).
2. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zawiera:
 - 1) datę dokonania odbioru;
 - 2) dane identyfikujące inwestora oraz adres posesji, do której wykonano przyłącze;
 - 3) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” lub Planem Sytuacyjnym, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;

- 5) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.
3. Załącznikiem do protokołu odbioru końcowego jest inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
4. Warunkiem koniecznym dokonania odbioru technicznego przyłącza jest dostarczenie do Przedsiębiorstwa przez przyszłego Odbiorcę usług wszelkich niezbędnych dokumentów, określonych w warunkach technicznych przyłączenia lub uzgodnieniu dokumentacji technicznej.
5. Rozpoczęcie świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo następuje niezwłocznie po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego przyłącza, złączeniu przyłącza z siecią, montażu wodomierza głównego, dostarczenia wszystkich dokumentów, określonych w §5 ust. 2 Regulaminu oraz zawarciu Umowy o dostawę wody lub odprowadzanie ścieków z Przedsiębiorstwem.

ROZDZIAŁ VIII

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DOSIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 19

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2dniowym kalendarzowych.
2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 2 godziny
3. O wstrzymaniu dostawy wody lub odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty tj. na stronie internetowej: Przedsiębiorstwa www.mpwik-milanówek.pl
3. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniu wskazanym w ust.2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. Odbiorca usług o zastępczych punktach poboru wody, o których mowa w ust. 4, jest informowany poprzez stronę internetową Przedsiębiorstwa www.mpwik-milanówek.pl jak również w formie ogłoszeń umieszczanych w miejscach do tego przeznaczonych.

§ 20

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

§ 21

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
2. Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.

3. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdzi zgłoszonych przez Odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

ROZDZIAŁ IX

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU SCIEKÓW

§ 22

Przedsiębiorstwo udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednoczony tekst Regulaminu.

§ 23

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 24

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane na wniosek złożony przez Odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług Umowy;
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem komunikacji telefonicznej lub elektronicznych środków przekazu w terminie nie dłuższym niż 21 dni kalendarzowych od daty wpływu do Przedsiębiorstwa wniosku.
3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem tych terminów informuje tym osobę, która złożyła prośbę o informację, i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 25

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez Przedsiębiorstwo usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w formie elektronicznej.
3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy;
 - 2) numer i datę Umowy,
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 5) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie – jeśli dotyczy;
 - 6) podpis Odbiorcy, nie dotyczy gdy reklamacja jest składana drogą elektroniczną.
4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni kalendarzowych od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa. W szczególnych okolicznościach, po wcześniejszym poinformowaniu Odbiorcy, okres ten może zostać przedłużony.
5. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
7. W przypadku uwzględnienia przez przedsiębiorstwo reklamacji dotyczącej rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo koryguje odpowiednio fakturę, na podstawie której odbiorca usług został obciążony należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo oraz na wniosek odbiorcy usług dokonuje zwrotu ewentualnej nadpłaty w formie określonej we wniosku

ROZDZIAŁ X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

§ 26

Ustanowionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są:

- 1) Gminne ochotnicze straże pożarne,
- 2) Powiatowa straż pożarna.

§ 27

Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych eksploatowanych i posiadanych przez Przedsiębiorstwo, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 28

Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych Przedsiębiorstwo pobiera zgodnie z obowiązującymi taryfami.

§ 29

1. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa, jednostka straży pożarnej zobowiązana jest do prowadzenia ewidencji miejsc z których została ona pobrana.
2. Informacje odnośnie miejsca i ilości wody pobranej jednostka straży pożarnej winna przekazać Gminie Milanówek niezwłocznie, nie później jednak niż 7 dni od poboru.
3. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina Milanówek
4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za wszystkie pobrania z sieci na podstawie informacji uzyskanej przez Przedsiębiorstwo z Gminy Milanówek na koniec kwartału.