

**Regulamin
rozliczania kosztów dostawy mediów oraz odprowadzania ścieków w lokalach
należących do zasobu miasta stołecznego Warszawy (lokale komunalne)
i administrowanych przez Zakład Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy
Wola m.st. Warszawy**

**Rozdział 1
Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin rozliczania kosztów dostawy mediów oraz odprowadzania ścieków w lokalach należących do zasobu miasta stołecznego Warszawy (lokale komunalne) i administrowanych przez Zakład Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Wola m.st. Warszawy, zwany dalej Regulaminem, określa następujące zagadnienia:

- 1) zasady ustalania zaliczek z tytułu mediów i odprowadzania ścieków;
 - 2) zasady rozliczania kosztów energii cieplnej na potrzeby centralnego ogrzewania w budynkach stanowiących w 100% własność m.st. Warszawy;
 - 3) zasady rozliczania kosztów zimnej wody, odprowadzania ścieków oraz energii cieplnej na potrzeby podgrzewu wody w budynkach stanowiących w 100% własność m.st. Warszawy;
 - 4) zasady odczytywania wodomierzy w budynkach stanowiących w 100% własność m.st. Warszawy;
 - 5) tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji;
 - 6) obowiązki TZOM oraz użytkowników lokali.
2. Regulamin nie dotyczy lokali komunalnych administrowanych przez Zakład Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Wola m.st. Warszawy, które posiadają indywidualne umowy z dostawcami mediów.

§ 2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) media – woda zimna, energia cieplna do podgrzania zimnej wody (podgrzew wody) oraz ogrzania lokali (centralne ogrzewanie);
- 2) właściciel – miasto stołeczne Warszawa, określane też skrótowo m. st. Warszawa;
- 3) Zakład – Zakład Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Wola m.st. Warszawy;
- 4) TZOM – Terenowy Zespół Obsługi Mieszkańców – komórka organizacyjna Zakładu realizująca bieżącą obsługę mieszkańców dla wyznaczonego obszaru Dzielnicy Wola;
- 5) wspólnota – wspólnota mieszkaniowa, w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 24 czerwca 1994 r. o własności lokali (Dz. U. z 2019 r., poz. 737);
- 6) użytkownik lokalu:
 - a) najemca lokalu (mieszkalnego lub użytkowego),
 - b) użytkownik lokalu zajmujący lokal bez tytułu prawnego,
 - c) właściciel lokalu będącego pustostanem,
 - d) podmiot dysponujący lokalem na podstawie porozumienia remontowego lub innej zgody Zakładu,

- e) inny podmiot korzystający z dostawy mediów i odprowadzania ścieków za pośrednictwem przyłączy położonych w budynkach zarządzanych przez Zakład, w tym: dzierżawcy gruntów, boksów i garaży.
- 7) dostawca – przedsiębiorstwo, z którym została zawarta umowa na dostawę energii cieplnej, zimnej wody i odprowadzanie ścieków;
- 8) rozliczenie – ustalenie należności lub zobowiązania Zakładu wobec poszczególnych użytkowników z tytułu dostawy mediów i odprowadzania ścieków, przeprowadzone na podstawie porównania poniesionych w danym okresie kosztów przypisanych dla lokalu z naliczonymi za dany okres zaliczkami;
- 9) wynik rozliczenia – wartość niedopłaty lub nadwyżki wynikająca z porównania naliczonych zaliczek za media z faktycznie poniesionymi kosztami, która jest regulowana przez Zakład w następujący sposób:
- a) niedopłata – użytkownik lokalu wnosi przy uiszczeniu najbliższej miesięcznej opłaty za używanie lokalu. W sytuacji braku możliwości spłaty niedopłaty w terminie istnieje możliwość skorzystania z form pomocy i wsparcia, w tym m.in.:
- rozłożenie na raty należności,
 - odroczenie terminu spłaty,
- W ww. sprawach należy zgłosić się do właściwego TZOM lub do Działu Windykacji;
- b) nadpłata – zaliczona będzie w pierwszej kolejności na pokrycie istniejącego na koncie zadłużenia, a następnie na pokrywanie bieżących należności. Jeśli użytkownik lokalu zamiast zaliczenia nadpłaty na poczet przyszłych płatności oczekuje jej zwrotu, powinien złożyć w dowolnej jednostce organizacyjnej ZGN Wola stosowny wniosek jednorazowy – mający zastosowanie tylko do aktualnie ustalonej nadpłaty, lub dyspozycję stałą – dla wszystkich przyszłych nadpłat, które po złożeniu takiej dyspozycji będą automatycznie przez Zakład zwracane na wskazane konto bankowe;
- 10) okres rozliczeniowy – okres czasu, dla którego dokonywane są rozliczenia mediów.
- a) dla budynków stanowiących w 100% własność m.st. Warszawy, obowiązują następujące okresy rozliczeniowe:
- roczny (1 stycznia – 31 grudnia) – dla rozliczeń kosztów centralnego ogrzewania,
 - roczny (1 stycznia – 31 grudnia) – dla rozliczeń kosztów wody oraz podgrzewu wody wg ryczału w budynkach nieopomiarowanych,
 - półroczny (wg. danych na dzień 30 czerwca oraz 31 grudnia) – dla rozliczeń kosztów wody oraz podgrzewu wody w budynkach opomiarowanych,
 - inny – dla rozliczeń wody oraz podgrzewu wody w szczególnych przypadkach, takich jak zmiana ceny wody przez dostawcę w trakcie okresu rozliczeniowego.
- b) dla lokali komunalnych znajdujących się w budynkach wspólnotowych obowiązują okresy rozliczeniowe zgodne z regulaminami i zasadami przyjętymi przez wspólnoty mieszkaniowe.
- 11) budynek opomiarowany – budynek, w którym wszystkie lokale są wyposażone w liczniki wody lub centralnego ogrzewania;
- 12) budynek nieopomiarowany – budynek, w którym żaden z lokali nie posiada liczników wody lub centralnego ogrzewania;
- 13) budynek częściowo opomiarowany (dotyczy wyłącznie opomiarowania na instalacji wodno-kanalizacyjnej) – budynek, w którym część lokali nie posiada liczników wody;

14) uchyb wody – różnica pomiędzy odczytem wodomierza głównego dla rozliczanego budynku, a sumą odczytów wszystkich liczników indywidualnych, rozliczana na wszystkich użytkownikach lokali proporcjonalnie do zużytej przez nich wody.

§ 3. Rozliczenia mediów sporządzane są przez Dział Ekonomiczny Zakładu w następujących terminach:

- 1) dla nieruchomości będących w 100% własnością m.st. Warszawy - w ciągu 3 miesięcy od otrzymania od TZOM kompletu prawidłowo sporządzonych dokumentów niezbędnych do rozliczeń kosztów dostawy mediów i odprowadzania ścieków;
- 2) dla nieruchomości wspólnotowych – w ciągu 3 miesięcy od dnia otrzymania od wspólnot prawidłowo sporządzonych dokumentów rozliczeniowych.

§ 4.1. Lokale komunalne znajdujące się w budynkach wspólnotowych rozliczane są zgodnie z regulaminami (zasadami) obowiązującymi w tych wspólnotach. Rozliczeniu podlegają całkowite koszty mediów oraz odprowadzania ścieków, ustalone przez wspólnotę, na wszystkich użytkownikach lokali w rozliczanej nieruchomości.

2. Korekty rozliczeń kosztów mediów w budynkach wspólnotowych dokonywane są na podstawie dokumentów korygujących sporządzonych przez wspólnoty mieszkaniowe.

§ 5. Terminy rozpoczęcia i zakończenia dostawy ciepła na potrzeby centralnego ogrzewania do budynków stanowiących w 100% własność m.st. Warszawy ustala Zakład.

Rozdział 2

Zasady ustalania zaliczek z tytułu dostawy mediów i odprowadzania ścieków

§ 6.1. Opłaty za dostawę mediów i odprowadzania ścieków pobierane są w formie zaliczek miesięcznych wnoszonych przez użytkownika lokalu w terminie i wysokości określonych w następujących dokumentach:

- 1) umowa najmu;
 - 2) zawiadomienie o naliczeniu wynagrodzenia, odszkodowania za bezumowne korzystanie z lokalu;
 - 3) powiadomienie o zmianie wysokości opłat.
2. Wysokość opłat zaliczkowych dla lokali komunalnych ustalana jest szacunkowo m.in. w oparciu o koszty poniesione w poprzednich okresach rozliczeniowych.
3. Użytkownik lokalu zobowiązany jest wносить zaliczki miesięczne na poczet należności z tytułu świadczeń przez cały okres rozliczeniowy.
4. Wymiar opłat zaliczkowych może ulec zmianie na wniosek TZOM lub użytkownika lokalu, a także w wyniku dokonanej przez Dział Ekonomiczny Zakładu analizy kosztów, w przypadku m.in. gdy:
- 1) wnoszone opłaty zaliczkowe nie pokrywają kosztów faktycznego zużycia wody lub ciepła w okresie rozliczeniowym;
 - 2) wnoszone opłaty zaliczkowe znacznie przekraczają koszty faktycznego zużycia wody lub ciepła w okresie rozliczeniowym;
 - 3) nastąpiła zmiana cen u dostawców;
 - 4) nastąpiła zmiana liczby osób zajmujących lokal.

5. W celu uzyskania zmiany wymiaru opłat zaliczkowych, użytkownik lokalu zobowiązany jest do niezwłocznego przekazania do TZOM następujących danych:
- 1) w lokalach mieszkalnych nieopomiarowanych – informacji o zmianie liczby osób przebywających w lokalu, zgodnie z właściwym oświadczeniem;
 - 2) w lokalach użytkowych – informacji o zmianie prowadzonej działalności, która ma wpływ na ustalenie wysokości naliczeń.

Rozdział 3

Zasady rozliczania kosztów energii cieplnej na potrzeby centralnego ogrzewania w budynkach stanowiących w 100% własność m.st. Warszawy

§ 7. Podstawę ustalenia kosztów energii zużytej do ogrzania lokali stanowi suma kosztów stałych i zmiennych poniesionych za zakupione ciepło w danym okresie rozliczeniowym.

§ 8. W budynkach nieopomiarowanych rozliczenia kosztów ciepła dokonuje się dzieląc sumę kosztów poniesionych na budynek lub zespół budynków (w przypadku wspólnego węzła cieplnego) przez powierzchnię grzewczą lokali. Otrzymany w ten sposób wynik stanowi koszt energii zużytej do ogrzania 1 m² powierzchni ogrzewanej budynku/zespołu budynków, w danym okresie rozliczeniowym.

§ 9. W budynkach opomiarowanych rozliczenia kosztów ciepła dokonuje się na podstawie wskazań indywidualnych urządzeń pomiarowych (liczniki ciepła).

§ 10. W przypadku wystąpienia zagrzybienia lokalu, TZOM jest zobowiązany do dokonania przeglądu stanu technicznego lokalu celem ustalenia przyczyny problemu. W sytuacji ustalenia przyczyn leżących po stronie użytkownika lokalu, m.in. wskutek zamknięcia lub znaczącego ograniczenia ogrzewania, koszt likwidacji zagrzybienia obciąża użytkownika lokalu.

Rozdział 4

Zasady rozliczania kosztów zimnej wody, odprowadzania ścieków oraz energii cieplnej na potrzeby podgrzewu wody w budynkach stanowiących w 100% własność m.st. Warszawy

- § 11.1.** Ilość zużytej wody stanowi sumę wskazań wodomierzy zimnej i ciepłej wody.
2. Koszt dostawy energii cieplnej zużytej do podgrzania wody nie obejmuje kosztu wody zimnej dostarczonej do lokalu, a jedynie wartość energii cieplnej zużytej do jej podgrzania.
 3. Ilość odprowadzonych ścieków przyjmuje się jako równą ilości pobranej zimnej wody.
 4. Rozliczenie lokali wyposażonych w wodomierze w trakcie okresu rozliczeniowego zostaje dokonane wg. poniższych zasad:
 - 1) rozliczenie lokali według wskazań wodomierzy indywidualnych możliwe jest po ich zaplombowaniu przez służby techniczne wskazane przez kierowników TZOM.;
 - 2) w przypadku, gdy montaż nastąpił do 15-go dnia danego miesiąca – wodomierze zostaną przyjęte do rozliczenia od 1-go dnia miesiąca, w którym nastąpił montaż;

- 3) w przypadku, gdy montaż nastąpił począwszy od 16-go dnia danego miesiąca – wodomierze zostaną przyjęte do rozliczenia od 1-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano montażu.
- 4) do terminu, od którego wodomierze zostaną przyjęte do rozliczenia, lokal zostaje rozliczony wg. zasad przyjętych dla lokali nieopomiarowanych.

§ 12. Podstawę rozliczenia wody oraz podgrzewu wody stanowią odczyty wodomierzy lokalowych oraz wodomierzy głównych dla budynku.

§ 13. 1. Koszt całkowity zużycia wody, określony na podstawie wskazań wodomierza głównego, przed podziałem na poszczególne lokale pomniejsza się o następujące koszty:

- 1) koszt wody zużytej na cele porządkowe;
 - 2) koszty wody zużytej na roboty budowlane, wynikający z umów remontowych;
 - 3) koszt wody wynikający z awarii wewnętrznej instalacji wodno-kanalizacyjnej budynku, z wyłączeniem awarii na instalacji lokalowej;
 - 4) koszt wynikający z wody zużytej do nawodnienia instalacji centralnego ogrzewania, w tym napełnienia po spuszczeniu na wniosek lub z przyczyn leżących po stronie użytkownika lokalu.
2. W przypadku spuszczenia wody z instalacji centralnego ogrzewania na wniosek lub z przyczyn leżących po stronie użytkownika lokalu, koszt wody wynikający ze spuszczenia i ponownego napełnienia instalacji oraz koszt wykonania tej operacji ponosi użytkownik lokalu, w tym:
- 1) w przypadku opomiarowanej instalacji węzła cieplnego, koszt określany jest indywidualnie według stanu urządzenia pomiarowego;
 - 2) w przypadku nieopomiarowanej instalacji węzła cieplnego, TZOM indywidualnie określa koszt;
 - 3) za wykonaną usługę użytkownik lokalu otrzymuje fakturę ze wskazanym rachunkiem bankowym. Faktura zostaje przygotowana przez Dział Finansowo-Księgowy Zakładu na podstawie danych z TZOM.

§ 14. Rozliczenie zimnej wody w budynkach opomiarowanych odbywa się według następujących zasad:

- 1) ustalona zostaje wartość całkowitych kosztów zużycia wody w oparciu o zasady opisane w § 13.1 oraz kosztów wody rozliczonych w oparciu o liczniki indywidualne;
- 2) różnicę pomiędzy całkowitymi kosztami dla budynku, a sumą kosztów wynikających z rozliczeń wodomierzy indywidualnych stanowi uchyb rozliczany w następujący sposób:
 - a) do wartości 10 % zużycia wody w budynku – rozliczany jest na wszystkich użytkownikach budynku;
 - b) powyżej wartości 10 % zużycia wody w budynku:
 - część do 10 % - rozliczana jest na wszystkich użytkownikach lokali;
 - część powyżej 10% - zaliczana zostaje do kosztów właściciela, o ile nie zajdą okoliczności wyłączone takie zaliczenie;
- 3) w przypadku gdy uchyb przekracza 10 % całkowitego zużycia wody w budynku, pracownicy właściwego TZOM (pion eksploatacji i pion techniczny) dokonują przeglądu

instalacji wodno-kanalizacyjnej oraz wszystkich urządzeń pomiarowych zamontowanych w budynku. Protokół pokontrolny jest zamieszczany w aktach budynku (kopia przekazywana do Działu Ekonomicznego);

- 4) w przypadku, gdy kontrola instalacji wodno-kanalizacyjnej nie wykaże nieprawidłowości, koszt uchybu powyżej 10% zostanie zaliczony do kosztów właściciela;
- 5) w przypadku, gdy w lokalach rozliczanej nieruchomości kontrola wykaże nieprawidłowości w działaniu urządzeń pomiarowych z przyczyn leżących po stronie użytkowników lokali, użytkownik lokalu zostaje rozliczony wg. zasady rozliczeń obowiązujących lokale nieopomiarowane. Ponadto, użytkownik ponosi pełne koszty związane z usunięciem wszelkich nieprawidłowości polegających na przywróceniu instalacji oraz liczników do prawidłowego działania (w tym wymiany uszkodzonych wodomierzy).

§ 15. W przypadku braku możliwości rozliczenia wody na podstawie wskazań wodomierzy indywidualnych, do rozliczenia przyjęte zostają wartości w zryczałtowanej ilości odpowiadającej średniemu zużyciu z ostatnich okresów rozliczeniowych.

§ 16.1. W przypadku stwierdzenia awarii lub wadliwego działania wodomierza indywidualnego w lokalu z winy jego użytkownika, rozliczenie kosztów dostawy wody i odprowadzania ścieków oraz energii cieplnej do podgrzania wody dokonane zostanie wg. zasady przyjętej do rozliczeń lokali nieopomiarowanych.

2. Do działań, o których mowa w ust.1 zalicza się w szczególności:

- 1) pobór wody przy całkowitym lub częściowym pominięciu wodomierzy;
- 2) używanie urządzeń zakłócających prawidłową pracę wodomierzy;
- 3) uszkodzenie wodomierzy;
- 4) zerwanie lub uszkodzenie plomb;
- 5) stwierdzone manipulowanie przy wodomierzach.

3. W przypadku stwierdzenia wystąpienia działań wymienionych w ust. 2, użytkownik lokalu ponosi całkowite koszty usunięcia awarii oraz wymiany wodomierza indywidualnego.

§ 17. Rozliczenie kosztów zimnej wody oraz podgrzewu wody w budynkach nieopomiarowanych odbywa się według następujących zasad:

- 1) ustalona zostaje wartość całkowitych kosztów zużycia wody w oparciu o zasady opisane w § 13.1;
- 2) koszty wody oraz podgrzewu wody dla poszczególnych lokali dzielone są proporcjonalnie do liczby osób przebywających w lokalach.

§ 18. Rozliczenie zimnej wody oraz podgrzewu wody w budynkach częściowo opomiarowanych odbywa się zgodnie z następującą procedurą:

- 1) ustalona zostaje wartość całkowitych kosztów zużycia wody w oparciu o zasady opisane w § 13.1 oraz suma kosztów wody rozliczonych w oparciu o liczniki indywidualne;
- 2) powstała różnica stanowi wartość wody do rozliczenia na lokale nieopomiarowane;
- 3) koszt przypadający na lokale nieopomiarowane zostaje podzielony proporcjonalnie do liczby osób przebywających w lokalach;

- 4) w szczególnych przypadkach, z przyczyn nie leżących po stronie użytkowników lokali (np. brak możliwości montażu wodomierzy z uwagi na zły stan techniczny instalacji wodno-kanalizacyjnej), Kierownik TZOM kieruje wniosek do Dyrektora Zakładu wskazując inny sposób rozliczania kosztów dostawy mediów oraz odprowadzania ścieków, a następnie zaakceptowany wniosek przekazuje do Działu Ekonomicznego w celu realizacji.

§19. 1. Rozliczenie energii cieplnej na potrzeby podgrzewu wody:

- 1) w budynkach opomiarowanych rozliczenie kosztów energii cieplnej na potrzeby podgrzewu wody dokonuje się dzieląc sumę kosztów ustalonych na podstawie faktur na dany budynek przez sumę zużycia z liczników ciepłej wody wszystkich lokali. Otrzymany w ten sposób wynik stanowi cenę podgrzewu 1 m³ wody do rozliczenia zużycia podgrzewu wody w danym okresie rozliczeniowym;
 - 2) w budynkach nieopomiarowanych i częściowo opomiarowanych rozliczenie kosztów energii cieplnej na potrzeby podgrzewu wody dokonuje się dzieląc sumę kosztów ustalonych na podstawie faktur na dany budynek przez zużycie ustalone w oparciu o odczyty licznika głównego ciepłej wody. Otrzymany w ten sposób wynik stanowi cenę podgrzewu 1 m³ wody do rozliczenia kosztów podgrzewu wody w danym okresie rozliczeniowym;
2. Cena podgrzewu 1 m³ wody ulega zmianie w każdym okresie rozliczeniowym i jest uzależniona od faktycznie poniesionych kosztów ciepła obciążających dany budynek.

Rozdział 5

Zasady odczytywania wodomierzy w budynkach stanowiących w 100% własność m.st. Warszawy

§ 20.1. Odczyty wodomierzy dokonywane są na dzień 30 czerwca, 31 grudnia oraz w wyjątkowych okolicznościach w innych terminach.

2. TZOM informuje o wyznaczonych datach odczytów poprzez zamieszczenie informacji na tablicy ogłoszeń w klatkach schodowych, co najmniej 7 dni przed wyznaczonym terminem. Zasada nie dotyczy budynków wyposażonych w wodomierze radiowe.
3. Za prawidłowe ustalenie odczytów wodomierzy w budynku odpowiadają osoby wyznaczone przez kierowników TZOM.
4. Osoba dokonująca odczytu wodomierzy w lokalu w szczególności jest zobowiązana sprawdzić, czy nie są naruszone plomby oraz czy nie ma obejścia w instalacji umożliwiającego pobór wody poza wodomierzem.
5. W przypadku uszkodzenia modułu radiowego, podstawą rozliczenia jest protokół odczytu dokonanego bezpośrednio w lokalu (dotyczy wodomierzy radiowych).
6. W przypadku uzasadnionego braku możliwości udostępnienia lokalu w terminach dokonywania odczytów, użytkownik lokalu zobowiązany jest do ustalenia z TZOM indywidualnego terminu odczytu lub dostarczenia odczytów w terminie do 7 dni od dnia, w którym dokonano odczytów w budynku. Możliwość dostarczenia do TZOM odczytów dokonanych przez lokatora dopuszcza się raz do roku. W przypadku nie dopełnienia powyższego obowiązku, rozliczenie zostaje dokonane według zasad określonych w § 15 Regulaminu.

7. Upoważnieni pracownicy służb technicznych TZOM są uprawnieni do dokonania w dowolnym terminie kontroli wskazań i stanu technicznego wodomierzy, urządzeń sanitarnych oraz instalacji wodno-kanalizacyjnej, a użytkownicy lokali mają obowiązek udostępnić lokal do kontroli.

§ 21. Zasady zgodnie z którymi dokonywane są odczyty wodomierzy są następujące:

- 1) odczyty dokonywane w lokalu – wymagają potwierdzenia podpisem, obecnego przy odczycie, głównego użytkownika lokalu lub innej pełnoletniej osoby obecnej w lokalu. W przypadku odmowy podpisania odczytów przez osobę pełnoletnią lub braku w lokalu osoby pełnoletniej, osoba wyznaczona przez kierownika TZOM sporządza zdjęcia wodomierzy oraz notatkę służbową;
- 2) odczyty dokonywane poza lokalem, za wyjątkiem wodomierzy odczytywanych radiowo – wymagają dokumentacji zdjęciowej.

Rozdział 6

Obowiązki TZOM i użytkowników lokali

§ 22. Do obowiązków TZOM należy:

- 1) prowadzenie w systemie ZSI centralnej ewidencji wodomierzy:
 - a) indywidualnych dla budynków stanowiących w 100% własność m.st. Warszawy oraz dla budynków wspólnotowych;
 - b) głównych dla zimnej i ciepłej wody dla budynków stanowiących w 100% własność m.st. Warszawy,
- 2) nadzór nad montażem liczników wody i centralnego ogrzewania w budynkach stanowiących w 100% własność m.st. Warszawy, w tym:
 - a) oplombowywanie nowych wodomierzy,
 - b) sporządzanie protokołu montażu lub wymiany w dwóch egzemplarzach. Jeden z egzemplarzy zostaje przekazany użytkownikowi lokalu, natomiast drugi zostaje zamieszczony w aktach lokalu (kserokopia przekazywana jest do Działu Ekonomicznego) Protokół powinien zawierać następujące informacje:
 - nr wodomierza,
 - nr plomby,
 - nr modułu radiowego,
 - odczyt wodomierza,
 - datę ważności legalizacji,
 - podpisy wykonawcy i użytkownika lokalu;
 - c) w przypadku wymiany liczników poza lokalem - sporządzanie dokumentacji zdjęciowej, zarówno dla licznika zdejmowanego, jak i dla licznika nowego.
- 3) bieżące informowanie wspólnot o wszelkich zmianach mających wpływ na naliczanie zaliczek z tytułu mediów i odprowadzania ścieków oraz ich rozliczanie, w tym w szczególności:
 - a) zmianie liczby osób,
 - b) wymianie i montażu urządzeń pomiarowych (wodomierze, liczniki ciepła),
 - c) zasiedleniu lub zdaniu lokalu (ze wskazaniem na dany dzień aktualnych danych o liczbie osób oraz odczytach urządzeń pomiarowych),

- 4) informacje wskazane w punkcie 3 powinny być przekazywane do wspólnot w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia zaistnienia stosownych zdarzeń.

§ 23.1. Powiadomienia o rozliczeniu kosztów za media oraz odprowadzenie ścieków, wygenerowane w 2 egzemplarzach z systemu ZSI Zakładu, Dział Ekonomiczny przekazuje do TZOM celem:

- 1) dostarczenia użytkownikom lokali w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia ich otrzymania;
 - 2) zarchiwizowania w siedzibie TZOM w aktach lokali drugich egzemplarzy
2. TZOM dokonuje opisu na każdym z egzemplarzy informującego o dacie oraz sposobie przekazania powiadomienia (osobiście za pokwitowaniem, listownie, wrzucenie do skrzynki pocztowej lokatora).

§ 24. Do obowiązków użytkowników lokali należy w szczególności:

- 1) zachowanie w stanie nienaruszonym oplombowania wodomierzy indywidualnych;
- 2) zapewnienie upoważnionym pracownikom TZOM dogodnego dostępu do wodomierzy dla potrzeb wykonania prac związanych z ich prawidłową eksploatacją (m.in. kontrole, odczyty, wymiana wodomierzy);
- 3) ochrona wodomierzy przed zniszczeniem, uszkodzeniem plomb oraz wszelkimi działaniami mogącymi mieć wpływ na rzetelność odczytów;
- 4) niezwłoczne powiadamianie TZOM o nieprawidłowym funkcjonowaniu wodomierzy indywidualnych;

§ 25. Zabrania się użytkownikom lokali samodzielnej wymiany urządzeń pomiarowych (wodomierzy, liczników ciepła) bez zgody Zakładu i wspólnoty.

Rozdział 7

Tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji

§ 26. 1. Reklamacje dotyczące lokali usytuowanych w budynkach stanowiących w 100 % własność m.st. Warszawy są rozpatrywane w następującym trybie:

- 1) reklamacje rozliczeń kosztów świadczeń należy wnosić w terminie do 30 dni od daty otrzymania rozliczenia,
 - 2) odpowiedź na reklamację powinna być udzielona w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, o ile nie zajdą okoliczności wymagające przedłużenia tego terminu.
2. W ramach reklamacji użytkownik lokalu ma prawo wystąpić do Zakładu z wnioskiem o ekspertyzę wodomierza. Procedura przeprowadzana jest w następujący sposób:
- 1) wniosek wymaga formy pisemnej;
 - 2) służby techniczne TZOM dokonują weryfikacji poprawności pracy urządzeń pomiarowych celem wykluczenia ingerencji w pracę wodomierza, a następnie kierują wodomierz do ekspertyzy;
 - 3) w przypadku, gdy świadectwo ekspertyzy nie wykaże nieprawidłowości w działaniu wodomierza lub wykaże uszkodzenia wynikające z winy użytkownika lokalu – całkowite koszty związane z oddaniem wodomierza do ekspertyzy obciążają użytkownika;

- 4) w przypadku, gdy ekspertyza wykaże nieprawidłowości w działaniu wodomierza – koszt ekspertyzy ponosi Zakład;
 - 5) na czas przeprowadzania testów, montowany jest zastępczy wodomierz, którego pomiary przyjmowane są jako podstawa rozliczeń.
3. Reklamacje wniesione po terminie określonym w ust. 1 będą rozpatrywane według poniższych reguł:
- 1) służby techniczne TZOM dokonują odczytów kontrolnych oraz weryfikacji poprawności pracy urządzeń pomiarowych. Przeprowadzona zostaje także kontrola urządzeń sanitarnych;
 - 2) w przypadku potwierdzenia się nieprawidłowości wskazanych w reklamacji, korekta rozliczenia zostanie uwzględniona w kolejnym okresie rozliczeniowym.

§ 27. Reklamacje dotyczące lokali komunalnych usytuowanych w budynkach wspólnotowych dokonywane są zgodnie z regulaminami (zasadami) obowiązującymi w tych wspólnotach.

§ 28. Złożenie reklamacji nie zwalnia użytkownika od obowiązku uregulowania zobowiązań z tytułu reklamowanego rozliczenia w wyznaczonym terminie.

Rozdział 8

Postanowienia końcowe

§ 29. Uchyła się zarządzenie nr 37 Dyrektora Zakładu Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Wola m.st. Warszawy z dnia 22.12.2015 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu rozliczania kosztów dostawy wody ciepłej, zimnej i odprowadzania ścieków oraz centralnego ogrzewania w lokalach i dokonywania rozliczeń z użytkownikami lokali mieszkalnych i użytkowych administrowanych przez Zakład Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Wola m.st. Warszawy.

§ 30. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie w szczególności następujące przepisy:

- 1) ustawa z 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 1152, 1629),
- 2) ustawa z 21 czerwca 2001 r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2019 r. poz. 1182),
- 3) ustawa z 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2019 r. poz. 755, 730),
- 4) ustawa z 11.05.2001 r. Prawo o miarach (Dz. U. z 2019 r. poz. 541, 675, 1123),
- 5) ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145),
- 6) rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 23 października 2007 r. w sprawie wymagań, którym powinny odpowiadać wodomierze, oraz szczegółowego zakresu sprawdzeń wykonywanych podczas prawnej kontroli tych przyrządów pomiarowych (Dz. U. z 2007 r. poz. 1513),
oraz inne regulacje prawa krajowego oraz prawa Unii Europejskiej.

§ 31. Regulamin wchodzi w życie z dniem ogłoszenia, z mocą obowiązywania od dnia 01.01.2019 r.