

**UCHWAŁA NR XLVIII/353/2018
RADY MIASTA OSTRÓW MAZOWIECKA**

z dnia 6 czerwca 2018 r.

**w sprawie przyjęcia projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie
Miasta Ostrów Mazowiecka”**

Na podstawie art.18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2017 r., poz.1875, 2232, z 2018 poz 130) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328, 1566, 2180) Rada Miasta Ostrów Mazowiecka uchwala co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Ostrów Mazowiecka” (zwany dalej „projektem”), stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Projekt regulaminu przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3.

Zawiadamia się Zakład Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Ostrowi Mazowieckiej o przekazaniu projektu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

§ 4.

Uchwała podlega wykonaniu przez Burmistrza Miasta Ostrów Mazowiecka.

§ 5.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta

**Mieczysław
Stanisław Równy**

Załącznik do uchwały Nr XLVIII/353/2018

Rady Miasta Ostrów Mazowiecka

z dnia 6 czerwca 2018 r.

Zakład Gospodarki Komunalnej

w Ostrowi Mazowieckiej Spółka z o.o.

07 – 300 Ostrów Mazowiecka; ulica B.Prusa 66

tel/fax. (29) 645 73 01/02



Projekt

Regulaminu

dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Odział Wodociągów i Kanalizacji ulica Sikorskiego 39 A

tel. 29 645 73 28 do 34

Pogotowie Wod – Kan 994 ; 29 645 73 33

PROJEKT

Regulaminu

dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych i beczkowsów oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie miasta Ostrów Mazowiecka.

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 (Dz. U. 2017 poz.328 z późniejszymi zmianami),
- 2) „Umowa” należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - a) umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b) umowa o zapatrzenie w wodę,

- c) umowa o 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 przedsiębiorcę w rozumieniu Ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. 2017 poz. 2168 z późniejszymi zmianami), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2.

1. Zakład Gospodarki Komunalnej w Ostrowi Mazowieckiej Sp. z o.o. ulica B. Prusa 66 wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Burmistrza Miasta Ostrowi Mazowieckiej z dnia 1 października 2002 roku znak ITS – 7644/3/02 wraz z decyzją zmieniającą z dnia 30 marca 2018 roku znak RG-K.6221.1.2018 zwany dalej "Przedsiębiorstwem".

2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

§ 3.

Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać jej zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 4.

Poziom świadczonych usług Przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie, o którym mowa w § 2 oraz pozwolenie wodnoprawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§ 5.

1. Minimalną i maksymalną ilość dostarczanej wody określa Umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z Odbiorcą. Umowa winna także określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.

2. Wymagane ciśnienie wody określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. 2015 poz. 1422 z późniejszymi zmianami).

3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 roku w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2017 poz. 2294 z późniejszymi zmianami).

4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 roku w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. 2016 poz. 1757 z późniejszymi zmianami).

§ 6.

Przedsiębiorstwo jest obowiązane do regularnego informowania Burmistrza Miasta o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi nie rzadziej, niż co 3 miesiące.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami

§ 7.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, którego nieruchomości zostanie przyłączona do sieci.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia Umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie następujące warunki:

- 1) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych,
- 2) jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z właścicielem lub zarządcą,
- 3) właściciel lub zarządca rozlicza, zgodnie z art. 26 ust. 3 ustawy, różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
- 4) właściciel lub zarządca na podstawie umowy, o której mowa w ust. 1, reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
- 5) właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami,
- 6) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali; w szczególności przez możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu,
- 7) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody do lokali.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć Umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w Umowie.

4. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- 3) praw i obowiązków stron umowy,
- 4) wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

5. W Umowach dotyczących odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo uwzględni postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 5 ust. 4.

6. Z Odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 8.

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.

3. Rozwiązanie umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie lub na skutek odstąpienia Przedsiębiorstwa od Umowy.

4. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych, w art. 8 ust 1 ustawy, który posiada brzmienie „Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- 4) 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.”

5. Odstąpienie od Umowy następuje poprzez oświadczenie Przedsiębiorstwa doręczone odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

6. Rozwiązanie/odstąpienie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 9.

1. Wnioskodawca składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci.

2. W przypadku zmiany Odbiorcy usługi, zawarcie Umowy z nowym Odbiorcą następuje niezwłocznie po wystąpieniu przez niego z pisemnym wnioskiem bez konieczności zmiany wcześniejszych warunków świadczonych usług.

3. Ponowne przyłączenie do sieci spowodowane wcześniejszym odcięciem dostawy wody lub zamknięciem przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

4. Przedsiębiorstwo w terminie do 30 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt Umowy.

5. Postanowienia ust. 1 i 4 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela /zarządcę budynku wielolokalowego/ wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 10.

1. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.

3. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze.

§ 11.

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

1. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m. in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,

2. montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,

3. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,

4. informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,

5. wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowy zawartej z Przedsiębiorstwem,

6. zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,

7. podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 12.

Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo na podstawie Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U.2018 poz. 472 z późniejszymi zmianami).

§ 13.

1. Taryfa obowiązująca w dniu zawarcia Umowy stanowi załącznik do Umowy zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

2. W rozliczeniach, strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną lub tymczasową, wydaną w drodze decyzji przez organ regulacyjny, którym jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 14.

Przedsiębiorstwo zamieszcza zatwierdzoną taryfę lub tymczasową taryfę na własnej stronie internetowej oraz udostępnia ją w punktach obsługi klientów w terminie 7 dni przed dniem wejścia jej w życie.

§ 15.

Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 Ustawy oraz Umowa.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 16.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest odpłatne i odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez podmiot ubiegający się o przyłączenie

2. Kwota należności za przyłączenie ustalana jest na podstawie kalkulacji własnej Przedsiębiorstwa obowiązującej w chwili podłączania.

3. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować podmiot posiadający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:

- 1) dane dotyczące wnioskodawcy,
- 2) adres podłączanej nieruchomości,
- 3) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),

- 4) formę, termin i sposób płatności za podłączenie,
- 5) dane wykonawcy,
- 6) datę i podpis wnioskodawcy.

5. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie pomiotowi, któremu korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 17.

Wnioskodawca ubiegający się o przyłączenie do sieci do wniosku załącza:

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 względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 18.

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnych przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza Przedsiębiorstwo.

2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.

3. Warunki przyłączenia określają:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
- 2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
- 3) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- 5) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 19.

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 18, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, od spełnieniu warunków w niej określonych.

2. Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie. Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

§ 20.

1. Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

2. Określone w warunkach względnie umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron umowy.

3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa Przedsiębiorstwo.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych

§ 21.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

3. Poziom dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstw opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego miasta.

§ 22.

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.

2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności - jest granica nieruchomości gruntowej.

3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłączy stanowiące własność Przedsiębiorstwa i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki - znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.

4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy usługi dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 23.

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 4) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
- 5) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
- 6) podpisy członków komisji.

3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział 8.

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

§ 24.

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo winno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty tj. przez umieszczenie obwieszczeń na słupach ogłoszeniowych a w przypadku ich braku na ogrodzeniach posesji.

§ 25.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty tj. przez umieszczenie obwieszczeń na słupach ogłoszeniowych a w przypadku ich braku na ogrodzeniach posesji, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

§ 26.

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

§ 27.

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- 4) 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.

Rozdział 9.

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 28.

1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczanie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.

2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.

§ 29.

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o wszelkich:

- a. stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu płomby,
- b. zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§ 30.

Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§ 31.

Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

Rozdział 10.

Standardy obsługi Odbiorców usług w tym sposób załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 32.

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§ 33.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 34.

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w Umowie.

§ 35.

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 7 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
- b. przedmiot reklamacji,
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d. zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
- e. numer i datę Umowy,
- f. podpis Odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- a. nazwę Przedsiębiorstwa,
- b. powołanie podstawy prawnej,
- c. rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- d. pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,

e. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.

Rozdział 11.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 36.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa jest powiatowa straż pożarna w Ostrowi Mazowieckiej.

§ 37.

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.

§ 38.

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub nie później niż 24 godziny po zakończeniu akcji gaśniczej.

§ 39.

1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć Umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i na:

- a. wodę pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych,
- b. wodę zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe,
- c. wodę zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne, za każde pobranie z sieci.

Rozdział 12.

Przepisy końcowe

§ 40.

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2017 poz. 328 z późniejszymi zmianami) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 41.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego regulaminu.