

**UCHWAŁA NR VI/45/2019
RADY MIASTA OSTRÓW MAZOWIECKA**

z dnia 10 kwietnia 2019 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 (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 506) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, poz. 1629) 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 w Ostrowi Mazowieckiej Sp. z o.o. 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

Robert Krajewski

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**ROZDZIAŁ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1

1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych na terenie Miasta Ostrów Mazowiecka.
2. Celem niniejszego Regulaminu jest w szczególności określenie praw i obowiązków Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zwanego dalej „Przedsiębiorstwem” oraz Odbiorców 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.
3. Ilekroć w niniejszym Regulaminie używa się określeń:
 - „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),
 - „Umowa” należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - umowa o zaopatrzenie w wodę,
 - umowa o odprowadzanie ścieków.

ROZDZIAŁ II

**MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNE
W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 2

1. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę i odprowadza ścieki zapewniając zdolność posiadanych urządzeń, a w szczególności:
 - a. dostarcza wodę do nieruchomości, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób ciągły i niezawodny w ilości nie mniejszej niż 3 m³ na miesiąc oraz zapewnia w posiadanej sieci odpowiednie ciśnienie wody, o wielkości wynikającej z warunków technicznych przyłączenia, jednak nie mniejszym jak 0,5 bar,
 - b. zobowiązuje się do zapewnienia dostawy wody o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: żelazo – 0,20 mgFe/l, mangan – 0,05 mgMn/l, jon amonowy – 0,50 mgNH⁴⁺/l, azotany – 50,0 mgNO³⁻/l, azotyny – 0,50 mgNO²⁻/l, chlorki 250 mgCl/l, barwa – 5 mgPt/l, mętność – 1NTU, odczyn – 6,5-9,5 pH, odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia nieruchomości,
 - c. zobowiązuje się od odbioru ścieków bytowych o następujących parametrach: BZT₅ <300 mgO₂/l, ChZT <500 mgO₂/l, zawiesina ogólna <250 mg/l, azot całkowity <25 mgN/l, fosfor ogólny <8 mgP/l, określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków przemysłowych, a także kontroluje, czy jakość przyjmowanych ścieków jest zgodna z obowiązującymi przepisami, zapewnia spełnianie warunków wprowadzenia ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru,
 - d. dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, za wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy,
 - e. instaluje na własny koszt wodomierz główny po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu Umowy, prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i informuje Odbiorców usług o jej jakości.

§ 3

1. Odbiorcy zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy, Regulaminu oraz Umowy i niepowodujący pogorszenia, jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, w szczególności do:
 - a. korzystania z wody z sieci wodociągowej i korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w Umowie i warunkach przyłączenia do sieci,
 - b. zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych do miejsca, w którym zainstalowany jest wodomierz główny oraz pozostałe urządzenia pomiarowe w granicach nieruchomości, będących w posiadaniu Odbiorcy,
 - c. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
 - d. zapewnienia swobodnego dostępu do kontroli i odczytu urządzeń pomiarowych, wodomierzy głównych i wodomierzy dodatkowych,
 - e. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego Regulaminu, w tym montażu, sprawdzenia, kontroli działania, dokonania remontu, usunięcia awarii urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych należących do Przedsiębiorstwa,
 - f. zabezpieczenia studzienki lub pomieszczeń z wodomierzem głównym i urządzeniem pomiarowym przed uszkodzeniami mechanicznymi, działaniem wysokich lub niskich temperatur, oraz przed dostępem osób nieuprawnionych w sposób zapewniający możliwość wykonania czynności związanych z odczytaniem wskazań urządzeń,
 - g. poinformowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
 - h. niezwłocznego powiadamiania Przedsiębiorstwa o stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w tym uszkodzeniu plomby,
 - i. niezwłocznego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci,
 - j. zapewnienia prawidłowego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych, i/lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym łącznie,
 - k. udostępniania Przedsiębiorstwu miejsca na elewacji budynku lub ogrodzeniu nieruchomości Odbiorcy celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej i kanalizacyjnej.

ROZDZIAŁ III

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.
2. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzeniu w wodę lub odbiór ścieków z przedsiębiorstwem powinien w szczególności określać:
 - 1/ imię i nazwisko, PESEL, lub pełna nazwę, REGON, NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
 - 2/ wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
 - 3/ tytuł prawny do nieruchomości, o której mowa w pkt 2,
 - 4/ oświadczenie wnioskodawcy:
 - a) czy nieruchomość jest przyłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego czy też posiada własne ujęcie,
 - b) czy nieruchomość jest przyłączona do sieci kanalizacyjnej sanitarnej przedsiębiorstwa czy też odprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,

- c) na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę,
 - d) jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę (przemysłowe, bytowe)
3. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym podmiotom informację o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odbiór ścieków.
 4. 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.

§ 5

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony oraz winna określać możliwość jej rozwiązania.
2. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) śmierci Odbiorcy będącego osobą fizyczną;
 - b) zmiany właściciela nieruchomości z dotychczasowym Odbiorcą.
3. Odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie Umowy, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.
4. Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt Umowy.
5. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.
6. Zmiana Umowy następuje w formie aneksu do Umowy, na piśmie, pod rygorem nieważności. Nie wymaga formy pisemnej zmiana Umowy dotycząca taryfy lub adresu do korespondencji.
7. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.
8. Dopuszcza się obowiązywanie różnych cykli (okresów) rozliczeń dla poszczególnych grup Odbiorców usług.
9. Datę, formę i sposób zapłaty za usługi objęte Umową przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze, który nie może krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

§ 6

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dopływ wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach przewidzianych, w art. 8 ust 1 Ustawy.
2. Po rozwiązaniu umowy lub jej wygaśnięciu przedsiębiorstwo dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

ROZDZIAŁ IV

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

§ 7

1. Podstawę rozliczenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe albo przeciętne normy zużycia.
2. Wartość usługi dostarczonej Odbiorcom przez Przedsiębiorstwo ustala się, jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych Usług.
3. W przypadku braku lub niesprawności wodomierza głównego, ilość dostarczanej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego.
5. W przypadku braku lub niesprawności urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.

6. Sposób dokonywania rozliczeń, okresy rozliczeniowe, sposób uiszczania opłat jak również skutki niedotrzymania terminów opłat określa Umowa.
7. W rozliczeniach z Odbiorcami usług Przedsiębiorstwo obowiązane jest stosować taryfy, opracowane na podstawie art. 20 i 24b ustawy oraz rozporządzenia o taryfach.
8. Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z jej wysokości naliczane są niezależnie od tego, czy Odbiorca Usług w okresie rozliczeniowym pobierał wodę lub odprowadzał ścieki.
9. Zmiana taryf nie wymaga zmiany umów na świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.
10. W przypadku, gdy Odbiorca usług jest zaopatrywany w wodę przez Przedsiębiorstwo, to przy rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody (np. do celów gospodarczych) uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia tej wody ustalana jest na podstawie dodatkowego wodomierza zamontowanego przez Odbiorcę Usług na wewnętrznej instalacji wodociągowej.
11. Rozliczenia Odbiorców usług, którzy odprowadzają ścieki do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa jednocześnie korzystając z własnych ujęć wody, następują na podstawie wskazań odczytu urządzenia pomiarowego mierzącego ilość odprowadzanych ścieków.
12. W przypadku kradzieży, uszkodzenia wodomierza, zerwania plomb lub innej zawinionej przez Odbiorcę niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego, koszt naprawy lub wymiany urządzenia ponosi Odbiorca usługi.

ROZDZIAŁ V

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 8

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie lub określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia”, złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie. Koszty wykonania przyłącza wodno – kanalizacyjnego ponosi Odbiorca usług.
2. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci.
3. Realizację budowy przyłączy do sieci oraz pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
4. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:
 - dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - adres podłączanej nieruchomości,
 - rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - dobowe zapotrzebowanie na wodę, dobowe wprowadzanie ścieków,
 - datę i podpis wnioskodawcy.

§ 9

Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 10

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:
 - miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
 - maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,

- miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- termin ważności warunków przyłączenia.

§ 11

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 10 ust. 3 w przypadku zawarcia Umowy o przyłączenie do sieci, od spełnienia 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.

§ 12

1. Warunki przyłączenia względnie Umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.
2. Określone w warunkach względnie w Umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa Przedsiębiorstwo.

ROZDZIAŁ VI

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNYCH

§ 13

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku spełnienia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci warunków przyłączenia określonych w regulaminie lub braku istnienia technicznych możliwości świadczenia usług.
2. 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.

§ 14

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 przyłącze stanowiące własność Odbiorcy 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, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej.

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

§ 15

1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.
2. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie Umowie o przyłączenie.
3. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
datę odbioru,
przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne),
średnicy, materiałów i długości,
rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
podpisy członków komisji.
4. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

ROZDZIAŁ VIII

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG
I ODPOWIEDNIICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 16

1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez Przedsiębiorstwo usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek:
poinformować niezwłocznie Odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
zapewnienia Odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania Odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
poinformować odpowiednie dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 17

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody, w sposób opisany w ust. 1, Odbiorców usług, co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

§ 18

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach, jeżeli:
a. przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,

jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
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 IX

OBOWIĄZKI ODBIORCÓW USŁUG ZAOPATRZENIA W WODĘ I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 19

1. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego o wszelkich:
 - a. stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb,zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.
Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.
Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

ROZDZIAŁ X

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG W TYM SPOSÓB ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI W ZAKRESIE ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 20

1. 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.
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.

§ 22

1. Każdy Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej w terminie 14 dni, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę złożenia reklamacji.
Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie Przedsiębiorstwa lub jej doręczenia Przedsiębiorstwu w inny sposób.
Wniesienie przez Odbiorcę usług reklamacji dotyczących rozliczeń za świadczone usługi nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności określonej w fakturze.
Odpowiedź na reklamację musi być udzielona pisemnie lub pocztą elektroniczną, o ile zainteresowany zgadza się na taką formę odpowiedzi.

§ 22

W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
aktualnie obowiązujące na terenie Miasta Ostrów Mazowiecka taryfy,

tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązujący na terenie Miasta Ostrów Mazowiecka,
aktualne wyniki z przeprowadzonych analiz jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

ROZDZIAŁ XI

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 23

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są wyłącznie jednostki straży pożarnej.
Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.
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.

ROZDZIAŁ XII

Postanowienia końcowe

§ 24

1. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr XXVIII/191/2005 Rady Miasta Ostrów Mazowiecka z dnia 29 listopada 2005 roku w sprawie zatwierdzenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
2. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia jej opublikowania w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.