

**UCHWAŁA NR LIV/579/18
RADY MIEJSKIEJ W WYSZKOWIE**

z dnia 9 sierpnia 2018 r.

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
i przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994 z późn. zm.) oraz 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. u. z 2018 r. poz. 1152) Rada Miejska w Wyszkanie uchwała co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Przyjęty Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków podlega przekazaniu do organu regulacyjnego, którym jest właściwy miejscowo Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie celem zaopiniowania.

§ 3. Upoważnia się Burmistrza Wyszkania do przekazania projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków organowi regulacyjnemu wskazanemu w § 2.

§ 4. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Wyszkania.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodnicząca Rady

Elżbieta Piórkowska

Załącznik do uchwały Nr LIV/579/18
Rady Miejskiej w Wyszkanie
z dnia 9 sierpnia 2018 r.

Projekt
Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wyszkanie

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

§ 1.

Niniejszy regulamin został opracowany na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 1152).

§ 2.

1. Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Wyszkanie zwanego dalej „Przedsiębiorstwem” oraz „Odbiorców” przez których należy rozumieć podmiot będący stroną Umowy o świadczenie usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Wyszkanie, w tym:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 2) szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług,
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach,
- 4) warunki przyłączenia do sieci,
- 5) techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych,
- 6) sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza,
- 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i nieodpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków,
- 8) standardy obsługi Odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków,
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Burmistrza Wyszkania.
2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej „Umowy” przez którą należy rozumieć Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Umowę o zaopatrzenie w wodę, Umowę o odprowadzanie ścieków, Umowę na odbiór ścieków dowożonych zawartą z Odbiorcą.

§ 4.

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

Rozdział 2.
Minimalny poziom świadczonych usług przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 5.

Poziom świadczonych usług przez Przedsiębiorstwo w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie, o którym mowa w § 3 oraz pozwolenia wodnoprawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§ 6.

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) dostarczać z sieci wodociągowej wodę Odbiorcy na podstawie zawartej z nim pisemnej Umowy, ustalonej według zasad określonych w niniejszym Regulaminie, a w szczególności zapewnić dostawę wody o wymaganym odrębnymi przepisami ciśnieniu oraz odpowiedniej jakości. Jakość i wymagane ciśnienie dostarczonej przez Przedsiębiorstwo wody stwierdza się za wodomierzem za zaworem głównym;
- 2) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i w tym zakresie:
 - a) ustalać z Państwowym Powiatowym Inspektoratem Sanitarnym w Wyszkanie harmonogram pobierania próbek wody do badań,
 - b) ustalać z Państwowym Powiatowym Inspektoratem Sanitarnym w Wyszkanie stałe punkty czerpalne służące do pobierania próbek wody,
 - c) niezwłocznie informować Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Wyszkanie o pogarszaniu jakości dostarczanej wody;
- 3) zapewnić prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych oraz dokonywać niezbędnych napraw na swój koszt, z wyjątkiem usuwania uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy;
- 4) dokonywać kontroli funkcjonowania wodomierzy:
 - a) z własnej inicjatywy, bez pobierania opłat;
 - b) na żądanie Odbiorcy, w przypadku stwierdzenia prawidłowości funkcjonowania wodomierza przez uprawnionego legalizatora, Odbiorca ponosi koszt przeprowadzonej kontroli;
- 5) przyjąć od Odbiorcy usług do urządzeń kanalizacyjnych ścieki bytowe, komunalne oraz przemysłowe, które nie przekraczają dopuszczalnych odrębnymi przepisami norm zanieczyszczeń, w ilościach wynikających z możliwości techniczno-technologicznych ich oczyszczenia, na podstawie zawartej z nimi Umowy, ustalonej według zasad określonych w niniejszym Regulaminie;
- 6) zapewnić prawidłową eksploatację urządzeń kanalizacyjnych stanowiących majątek Przedsiębiorstwa;
- 7) kontrolować odprowadzanie ścieków pod względem ich jakości zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 7.

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do regularnego, jednak nie rzadziej niż raz na sześć miesięcy, informowania Burmistrza Wyszkania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Rozdział 3.
Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§ 8.

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia Umowy z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia Umowy z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali, w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie poniższe warunki:
 - 1) przyłączy wodociągowe w budynku jest wyposażone w „Wodomierz Główny” przez który rozumie się przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na przyłączy wodociągowym, będący własnością Przedsiębiorstwa, instalacja wewnętrzna może być wyposażona w dodatkowe wodomierze, będące własnością Odbiorcy, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi „Warunkami Przyłączenia” przez które rozumie się założenia techniczne wydane przez Przedsiębiorstwo, dotyczące budowy i przyłączenia Odbiorcy do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej, wydawane na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie,
 - 2) jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez Przedsiębiorstwo 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 na instalacji,
 - 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 na instalacji,
 - 5) właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania dodatkowych wodomierzy 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 zakłóceń dostaw wody do lokali.
3. W celu zawarcia Umowy Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek w terminie określonym w Warunkach Przyłączenia, a w przypadku zmiany Odbiorcy usług bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po wystąpieniu tej sytuacji. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.
4. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt Umowy.
5. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia dotyczące:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
 - 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
 - 3) praw i obowiązków stron Umowy,
 - 4) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 5) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w § 3 ust 1 niniejszego Regulaminu,
 - 6) okresu obowiązywania Umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków Umowy, w tym warunków jej wypowiedzenia,
 - 7) wskazywania miejsca publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 9.

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony albo określony.
2. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.
3. Rozwiązanie Umowy może nastąpić:

- 1) za porozumieniem stron,
 - 2) za wypowiedzeniem przez którąkolwiek ze stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidywanego w Umowie,
 - 3) na skutek odstąpienia Przedsiębiorstwa od Umowy.
4. Przedsiębiorstwo może odstąpić od Umowy, jeżeli:
- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z wydanymi Warunkami Przyłączenia,
 - 2) Odbiorca usług nie uiszczył 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) Odbiorca usług utrudnia wejście lub nie wpuszcza uprawnionych przedstawicieli Przedsiębiorstwa do miejsca, w którym znajdują się wodomierze lub „Urządzenia Pomiarowe” przez które należy rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym, celem sprawdzenia poprawności ich działania lub też ewentualnej wymiany oraz ogólnej kontroli przyłącza.
5. Odstąpienie od Umowy następuje poprzez pisemne zawiadomienie Odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
6. 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.
7. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 10.

1. 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.
2. Przedsiębiorstwo może ustalić 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 lub odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nieutrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- 1) użytkowania przyłącza wodociągowego i 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” przez które należy rozumieć urządzenie mechaniczne, które umożliwia ochronę sieci wodociągowej przed wstecznym zanieczyszczeniem w wyniku wystąpienia przepływu zwrotnego, w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,

- 3) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący 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**

§ 12.

1. Rozliczenie należności odbywa się na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat ustalonych na zasadach określonych w Ustawie oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków.
2. W przypadku niesprawności Wodomierza Głównego, jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie trzech miesięcy przed stwierdzeniem wadliwości Wodomierza Głównego lub na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego bądź iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania Wodomierza Głównego.

§ 13.

Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę na swojej stronie internetowej, w lokalnych tygodnikach oraz w formie obwieszczenia na tablicy ogłoszeń w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 14.

1. Regulowanie należności przez Odbiorcę w stosunku do Przedsiębiorstwa odbywa się na podstawie wystawionej faktury, w terminach ustalonych zgodnie z § 10 Regulaminu.
2. Zgłoszenie reklamacji po upływie 14 dni od daty otrzymania faktury lub rachunku nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności. W razie uwzględnienia reklamacji, ewentualna nadpłata na pisemny wniosek podlega zaliczeniu na poczet przyszłych należności, zostaje zwrócona na rachunek bankowy lub wypłacona w kasie Przedsiębiorstwa.

§ 15.

Jeżeli opłaty nie są wnoszone przez Odbiorcę usług w oznaczonym terminie, Przedsiębiorstwo po uprzednim wysłaniu upomnienia i wyznaczeniu dodatkowego 14-dniowego terminu zapłaty wraz z powiadomieniem o grożących konsekwencjach z tytułu nieuregulowania należności - ma prawo wypowiedzieć Umowę, jeżeli zaległości nie są regulowane za dwa okresy obrachunkowe.

§ 16.

Wznowienie dostarczania wody następuje po udokumentowaniu przez Odbiorcę uiszczenia wszystkich należnych kwot wraz z odsetkami ustawowymi, opłaceniu kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo związanych z zamknięciem i otwarciem przyłącza oraz zawarciu nowej Umowy, a w przypadku wszczęcia postępowania sądowego, także po uregulowaniu kosztów sądowych.

Rozdział 5.
Warunki przyłączenia do sieci

§ 17.

1. Realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji Wodomierza Głównego i Urządzenia Pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie Warunków Przyłączenia, złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
3. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
4. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o niuregulowanym stanie prawnym.
5. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 powinien w szczególności zawierać:
 - 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
 - 2) adres podłączanej nieruchomości,
 - 3) rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - 4) wskazanie rodzaju odprowadzanych ścieków (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
 - 5) datę i podpis wnioskodawcy.

§ 18.

Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o niuregulowanym stanie prawnym, opis statusu prawnego,
- 2) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 19.

1. Przedsiębiorstwo określa Warunki Przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku.
2. Warunki Przyłączenia są ważne 24 miesiące od dnia ich wydania.
3. Warunki Przyłączenia określają:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
 - 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego,
 - 3) miejsca zainstalowania Wodomierza Głównego oraz ewentualnego miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków (w przypadku konieczności uzyskania pozwolenia wodnoprawnego oraz przy ściekach przemysłowych).

§ 20.

1. Warunki Przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji dalszych prac projektowych oraz budowlano - montażowych.

2. Przed przystąpieniem do prac budowlano-montażowych należy uzgodnić dokumentację techniczną z Przedsiębiorstwem oraz należy zgłosić termin budowy przyłączy.

§ 21.

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w Warunkach Przyłączenia lub dokumentacji technicznej.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 4) dane wykonawcy przyłącza,
 - 5) skład komisji,
 - 6) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - 7) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jest podstawą do zawarcia Umowy, o której mowa w § 8 ust. 1 Regulaminu.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 22.

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 Przyłączenia.
3. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają roczny plan finansowo-rzeczowy i Wieloletni Plan Rozwoju i Modernizacji Urządzeń Wodociągowych i Urządzeń Kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa.

§ 23.

Ustala się, że:

- 1) w zakresie dostaw wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za Wodomierzem Głównym,
- 2) w zakresie odbioru ścieków, miejscem odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej jest przyłączy znajdujące się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy, granica jego nieruchomości (ewentualnie urządzenie pomiarowe znajdujące się na przyłączy kanalizacyjnym).

Rozdział 7.

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i 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 przedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 25.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 3 dni przed planowanym terminem.

§ 26.

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 3 godziny Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.
2. Powyższe nie dotyczy pory nocnej tj. okres czasu od godz. 23:00 do 5:00.

§ 27.

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ust. 1 Ustawy.

Rozdział 8.

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 28.

Odbiorca wody zobowiązany jest do:

- 1) naprawy, remontu oraz konserwacji przyłącza wodociągowego (o ile nie stanowi ono własności Przedsiębiorstwa), z wyłączeniem Wodomierza Głównego,
- 2) umożliwiania dostępu pracownikom Spółki do wodomierza w celu dokonywania odczytów, kontroli jego funkcjonowania, wykonywania jego napraw lub wymiany,
- 3) prawidłowego utrzymania i zabezpieczania pomieszczeń, w których znajduje się wodomierz,
- 4) wykonywania wszelkich napraw instalacji za zaworem głównym,
- 5) użytkowania instalacji wodociągowej w taki sposób, aby wykluczyć możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej, a w szczególności:
 - a) uniknięcia uderzeń hydraulicznych,
 - b) wyeliminowania możliwości występowania skażenia bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej.

§ 29.

Odbiorcy wody zabrania się:

- 1) używania wody dostarczonej z sieci wodociągowej niezgodnie z zawartą Umową z Przedsiębiorstwem,
- 2) poboru wody z pominięciem wodomierza,
- 3) przemieszczania wodomierza, uszkodzania, zakłócania jego funkcjonowania, zrywania plomb lub osłon oraz jego zaboru,
- 4) wykorzystywania sieci wodociągowej bądź instalacji wodociągowej do uziemiania urządzeń elektrycznych,
- 5) lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieci wodociągowej w pasie o szerokości 3 m, po 1,5 m z każdej ze stron, licząc od linii przebiegu sieci, bez zgody Przedsiębiorstwa.

§ 30.

Odbiorca usługi jest zobowiązany do:

- 1) wykonywania na swój koszt wszelkich napraw instalacji kanalizacyjnej do pierwszej studzienki rewizyjnej włącznie – licząc od strony budynku,
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w taki sposób, aby wykluczyć możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci kanalizacyjnej, a w szczególności:

- a) niewrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, nawet rozdrobnionych,
- b) niewylewania substancji o składzie i stężeniu przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach,
- c) zapewnienia dostępu pracownikom Przedsiębiorstwa do studzienki rewizyjnej w celu kontrolnego pobierania ścieków do analizy laboratoryjnej,
- d) udostępniania przeprowadzania kontroli przez pracowników Przedsiębiorstwa instalacji kanalizacyjnej i urządzeń podczyszczających,
- e) powiadamiania Przedsiębiorstwa o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczania należności za odbiór ścieków i zainstalowania pomiaru,
- f) wykonywania uszczelnień oraz zamontowania na swój koszt niezbędnych urządzeń zabezpieczających przed cofnięciem się ścieków z sieci kanalizacyjnej,
- g) wykorzystywania swojego przyłącza wyłącznie na użytek własny i tylko do ścieków w rozumieniu Ustawy, chyba że zawarta Umowa stanowi inaczej,
- h) likwidacji na swój koszt instalacji, za pomocą których odprowadzał ścieki do zbiorników bezodpływowych do czasu włączenia do sieci kanalizacyjnej,
- i) stosowania takich rozwiązań technicznych, które uniemożliwiają bezpośrednie połączenie instalacji wodociągowej z instalacją kanalizacyjną,
- j) natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków Umowy.

§ 31.

Dostawcy ścieków zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 5 m, po 2,5 m z każdej ze stron, licząc od linii przebiegu sieci, bez zgody Przedsiębiorstwa.

§ 32.

W przypadku zagrożenia prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne warunki, Przedsiębiorstwo ma prawo nakazać zastosowanie niezbędnych urządzeń podczyszczających, ewentualnie określić odrębne warunki odbioru ścieków, jak również może dokonywać natychmiastowego zamknięcia przyłączy i naliczyć opłaty dodatkowe za przekroczenie ładunku, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.

§ 33.

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o:

- 1) stwierdzonych awariach na przyłączach wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 2) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§ 34.

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

§ 35.

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

Rozdział 9.
Standardy obsługi Odbiorców usług
Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie
wody i odprowadzaniu ścieków

§ 36.

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usług, a w szczególności winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§ 37.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji zawartych w regulaminie oraz w taryfie.
2. Przedsiębiorstwo może udzielić Odbiorcy informacji, o której mowa w ust. 1, także z własnej inicjatywy.

§ 38.

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z przepisami 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 także wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - 5) numer i datę Umowy,
 - 6) podpis Odbiorcy.
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz zaewidencjonowania 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, która winna zawierać:
 - 1) nazwę Przedsiębiorstwa,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,
 - 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - 5) 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, w tym także o wysokości ewentualnego odszkodowania.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 39.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są: Ochotnicze Straże Pożarne działające na terenie gminy i Komenda Powiatowa Państwowej Straży Pożarnej w Wyszkowie.

§ 40.

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest z hydrantów przeciwpożarowych zamontowanych na sieci wodociągowej i na terenie Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Wyszkowie.

§ 41.

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż w ciągu 2 godzin po zgłoszeniu.

§ 42.

1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Wyszków za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są w okresach miesięcznych i kwartalnych.
3. Komenda Powiatowa Państwowej Straży Pożarnej w Wyszkowie zobowiązana jest do przedłożenia Urzędowi Miejskiemu w Wyszkowie w terminie do 5-go dnia każdego miesiąca informacji o ilości wody zużytej w poprzednim miesiącu na cele przeciwpożarowe z hydrantów ulicznych.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 43.

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem zastosowanie mają inne obowiązujące w tym względzie przepisy prawa, a w szczególności Ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z późniejszymi zmianami wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 44.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego regulaminu.

Przewodnicząca Rady

Elżbieta Piórkowska