

**Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr 33/V/19
Rady Miasta Milanówka z dnia 25 lutego 2019 r.**

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
(zwany dalej „Regulaminem”)**

**ROZDZIAŁ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego działającego na terenie gminy Milanówek oraz Odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2017 r. poz. 328, 1566 i 2180).
2. Użyty w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.
3. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - 1) odbiorcy - należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
 - 2) osoba korzystająca z lokalu – należy przez to rozumieć osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu lub osobę korzystającą z lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym;
 - 3) przedsiębiorstwo - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę wodociągowo-kanalizacyjnego w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność;
 - 4) przyłączy kanalizacyjnym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej;
 - 5) przyłączy wodociągowym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym;
 - 6) sieci - należy przez to rozumieć przewody wodociągowe lub kanalizacyjne będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki;
 - 7) taryfie - należy przez to rozumieć zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania;
 - 8) umowie – należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 Ustawy;
 - 9) urządzeniu pomiarowym – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, zamontowany na przyłączy kanalizacyjnym, zainstalowane i utrzymywane na koszt Odbiorcy usług;
 - 10) urządzeniach kanalizacyjnych – należy przez to rozumieć sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków;
 - 11) urządzeniach wodociągowych – należy przez to rozumieć ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;
 - 12) właścicieli – należy przez to rozumieć także posiadacza samoistnego i użytkownika wieczystego;
 - 13) wodomierzu głównym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym, zainstalowany i utrzymywany na koszt Przedsiębiorstwa.
 - 14) wodomierzu dodatkowym – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w celu opomiarowania ilości wody zużytej bezpowrotnie lub mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy usług.

§ 3

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

§ 4

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

ROZDZIAŁ II MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 5

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:
 - 1) zapewnić ciągłość i niezawodność dostawy wody oraz odprowadzania ścieków do nieruchomości Odbiorców usług, z którymi zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej”;
 - 2) dostarczać wodę o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,2MPa, mierzonym na sieciach; zapewnić dostawę wody o jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami;
 - 3) odbioru ścieków od Odbiorcy usług o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa i Umową;
 - 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa;
 - 6) zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego na swój koszt.
2. Poziom świadczonych usług, za które Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.
3. Przedsiębiorstwo uprawnione jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez Odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wyjątkowymi warunkami atmosferycznymi, w szczególności suszą. Odbiorcy usług informowani są o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. na stronie internetowej: Przedsiębiorstwa i Gminy Milanówek.

§ 6

1. Przedsiębiorstwo ma prawo:
 - 1) odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy,
 - 2) dokonać kontroli przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie,
 - 3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do czyszczenia ścieków będących własnością Odbiorcy usług oraz ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
 - 4) wstępu na teren lub do pomieszczeń Odbiorcy usług w celu przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego ścieków lub wodomierzy zainstalowanych na sieci wewnętrznej, dokonywania ich: odczytów, pomiarów, badań i przeglądów,
2. Pracownicy Przedsiębiorstwa mogą wykonywać ww. czynności na podstawie legitymacji służbowej oraz pisemnego upoważnienia, które okazują Odbiorcy usług przed wejściem na teren lub do pomieszczeń Odbiorcy.

§ 7

Odbiorca Usług ma prawo do:

- 1) nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz Ustawie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków z zastrzeżeniem § 5 ust. 3,
- 2) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności za dostawę wody lub /i odprowadzanie ścieków,
- 3) uczestnictwa w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo.

§ 8

1. 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 nieutrudniający 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, poprzez montaż oraz utrzymanie zaworu antyskażeniowego w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
 - 2) na własny koszt konserwować i utrzymywać w należyтым stanie technicznym i sanitarnym posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne
 - 3) chronić instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem głównym przed skutkami niskich temperatur;
 - 4) powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego, urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
 - 5) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci,
 - 6) niewrzucania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej odpadów stałych, które mogą powodować zanieczyszczenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, zapraw cementowych, włókien, chusteczek nawilżających, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym,
 - 7) nieodprowadzania do kanalizacji sanitarnej wód opadowych, roztopowych i drenażowych,
 - 8) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
 - 9) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowie zawartej z Przedsiębiorstwem,
 - 10) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym łącznie,
 - 11) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii na sieci będącej w użytkowaniu Przedsiębiorstwa na koszt Przedsiębiorstwa lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy,
 - 12) bezzwłocznego usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego na własny koszt oraz w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami w sytuacji, gdy przyłączy stanowi jego własność,
 - 13) w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych – wbudowania na własny koszt urządzenia podczyszczającego ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń określonych w przepisach, a następnie na własny koszt prawidłowego jego eksploataowania i konserwacji.
2. Uszkodzenie wodomierza głównego, zerwanie lub uszkodzenie plomb umieszczonych na wodomierzach, urządzeniach pomiarowych lub zaworze odcinającym podlega zgodnie z Ustawą karze.

ROZDZIAŁ III WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 9

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

§ 10

1. Umowę o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków zawiera się na pisemny wniosek przyszłego Odbiorcy usług w związku z:
 - 1) przyłączeniem nieruchomości przyszłego Odbiorcy usług do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
 - 2) zmianą Odbiorcy usług przy niezmiennych warunkach świadczenia usług, nie później niż w terminie 30 dni od daty wystąpienia zmiany;
 - 3) ponownym przyłączeniem do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostaw wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego;
2. Do wniosku należy dołączyć następujące dokumenty:
 - 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości (akt własności),
 - 2) karta Klienta,
 - 3) oświadczenie o stanie odczytu wodomierza,

- 4) odpis z KRS lub wydruk z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, REGON, NIP – jeśli wniosek jest składany przez przedsiębiorcę
 - 5) pełnomocnictwa – jeśli wniosek jest składany przez pełnomocnika,
 - 6) Protokół odbioru końcowego przyłącza – jeśli wniosek jest składany przez Odbiorcę usług, który wybudował przyłącze wodociągowe lub/i przyłącze kanalizacyjne.
2. Zawarcie Umowy może również nastąpić po uprzednim pisemnym wezwaniu przyszłego odbiorcy usług do złożenia wniosku o zawarcie umowy, w związku z zaistnieniem przesłanek wymienionych w ust. 1 pkt 2.

§ 11

1. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług projekt Umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony oraz winna określać warunki jej rozwiązania.

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

§ 12

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

§ 13

Długość okresu obrachunkowego określa Umowa.

§ 14

1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.
2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga zmiany Umowy.
3. Odbiorca usług o zmianie cen i stawek opłat o których mowa w ust. 2, jest informowany poprzez stronę internetową Przedsiębiorstwa i Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Milanówek, jak również poprzez informację dołączoną do faktur.
4. Przedsiębiorstwo dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 15

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. Datę i formę zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje na fakturze.
3. Odbiorca zobowiązany jest do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.
4. W przypadku opóźnienia w zapłacie otrzymana zapłata zaliczana będzie w pierwszej kolejności na najstarsze należności i zaległe odsetki.

ROZDZIAŁ V WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 16

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej składa Przedsiębiorstwu wniosek o przyłączenie nieruchomości do sieci w formie pisemnej.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci albo osoba korzystająca z nieruchomości o nieuregulowanym statusie prawnym. Dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości powinien zostać załączony do wniosku.
3. Wniosek powinien zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji;
 - 2) opis nieruchomości stanowiącej przedmiot wniosku o przyłączenie do sieci, w szczególności: rodzaj zabudowy nieruchomości (istniejącej i/lub planowanej), lokalizację nieruchomości z podaniem jej adresu oraz oznaczeniem geodezyjnym działki (tj. podanie numeru ewidencyjnego).
 - 3) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;

- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 5) datę i podpis osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 6) plan sytuacyjny z zaznaczoną lokalizacją nieruchomości oraz istniejącą zabudową;
- 7) w przypadku planowanej zabudowy – plan (koncepcję) zagospodarowania terenu z zaznaczoną zabudową (w przypadku planowanej budowy kilku obiektów także z zaznaczonym układem drogowym);
- 8) pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika – wyłącznie w przypadku wystąpienia pełnomocnika w imieniu inwestora.

§ 17

1. Jeżeli spełnione są warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 16 Regulaminu wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, dokument pod nazwą „Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”.
2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien, co najmniej:
 - 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - 2) zapewnienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków w ilości określonej przez inwestora we wniosku o przyłączenie, o którym mowa w § 16 Regulaminu lub, w przypadku braku możliwości zapewnienia takiej ilości, określenie maksymalnej możliwej ilości dostarczanej wody z podziałem na poszczególne cele i odprowadzanych ścieków, i ich jakość;
 - 3) wykaz dokumentów, które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zgodnie z § 25 ust. 3 Regulaminu;
 - 4) wskazywać okres ważności wydanych „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, nie krótszy niż 2 lata.
3. Dokument, o którym mowa w ust. 1 może także określać:
 - 1) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek kanalizacyjnych.

§ 18

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

§ 19

Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci, zgodnie z art. 13 ust. 2 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, zapewnia na własny koszt realizację budowy przyłączy oraz towarzyszących urządzeń i instalacji, takich jak: studnia wodomierzowa, pomieszczenie przewidziane do lokalizacji wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego. Przyłącze wybudowane przez Odbiorcę usług stanowi jego własność.

§ 20

Szczegółowe warunki techniczne realizacji budowy nowego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego określa Przedsiębiorstwo poprzez uzgodnienie przedłożonej przez przyszłego Odbiorcę usług (Inwestora) dokumentacji technicznej (projektu budowlanego).

§ 21

Wzory wniosków, o których mowa w Rozdziale V, dostępne są w siedzibie oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

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

§ 22

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od łącznego spełnienia następujących przesłanek:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych będących eksploatacji lub posiadaniu Przedsiębiorstwa,

- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),
 - 3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Osoby zamierzające podłączyć się do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług poprzez udostępnienie do wglądu: studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy, miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.
 3. Przedsiębiorstwo nie wydaje „Warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej” w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania „Warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej” przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 14 dni kalendarzowych od daty wpływu do Przedsiębiorstwa wniosku, o którym mowa w § 16 Regulaminu. Informacja, o której mowa w zdaniach poprzednich wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 23

1. Włączenie sieci/przyłączy wodociągowych i/lub przyłączy kanalizacyjnych do istniejącej sieci będącej w eksploatacji Przedsiębiorstwa musi być wykonane w obecności uprawnionych pracowników Przedsiębiorstwa.
2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz z projektem przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego.
3. Przyszły Odbiorca usług zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Przedsiębiorstwa o planowanym terminie budowy poprzez złożenie wniosku o dokonanie odbioru technicznego przyłącza w zakresie włączenia do sieci.
4. Z wnioskiem, o którym mowa w ust. 2, może wystąpić przyszły Odbiorca usług, posiadający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie do sieci przyszłego Odbiorcy usług korzystającego z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
5. Określone w „Warunkach technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej” próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (odbiorcy usług i przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego).
6. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 24

1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 23 ust. 4 Regulaminu są potwierdzane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela Przedsiębiorstwa w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 25

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:
 - 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru „Warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”;
 - 2) oznaczenie daty i symbolu/numeru „Uzgodnienia projektu”;
 - 3) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę dokonania odbioru;
 - 2) dane identyfikują inwestora oraz adres posesji, do której wykonano przyłącze;
 - 3) rodzaj odprowadzanych ścieków do przyłącza kanalizacyjnego;
 - 4) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - 5) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub sieci kanalizacyjnej” lub projektem, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego i/lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - 6) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.
3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa oraz inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
 4. Warunkiem koniecznym dokonania odbioru technicznego przyłącza jest dostarczenie do Przedsiębiorstwa przez przyszłego Odbiorcę usług wszelkich niezbędnych dokumentów, określonych w warunkach technicznych przyłączenia i/lub uzgodnieniu dokumentacji technicznej.
 5. Rozpoczęcie świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo następuje niezwłocznie po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego przyłącza, złączeniu przyłącza z siecią, montażu wodomierza głównego, dostarczenia wszystkich dokumentów, określonych w § 25 ust. 3 i 4 Regulaminu oraz zawarciu Umowy o dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków z Przedsiębiorstwem.

RODZIAŁ VIII

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

§ 26

- 1 Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym kalendarzowych.
- 2 Wstrzymanie dostawy wody lub odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwierdzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności:
 - 1) z powodu awarii sieci urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
 - 2) w przypadkach pogorszenia jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
 - 3) wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.
3. O wstrzymaniu dostawy wody lub odprowadzania ścieków, o której mowa w ust. 2, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty tj. na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.
4. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
5. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
6. Odbiorca usług o zastępczych punktach poboru wody, o których mowa w ust. 5, jest informowany poprzez stronę internetową Przedsiębiorstwa, jak również w formie ogłoszeń umieszczanych w miejscach do tego przeznaczonych.

§ 27

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

§ 28

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

ROZDZIAŁ IX
STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA
REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI
ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 29

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.

§ 30

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

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu;
- 3) aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa.

§ 31

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane na wniosek złożony przez Odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług Umowy;
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od daty wpływu do Przedsiębiorstwa wniosku.
3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację, i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 32

Dopuszcza się wstrzymanie dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług, wyłącznie w następujących przypadkach:

- 1) braku wody w ujęciu;
- 2) zaistnienia awarii i konieczność jej usunięcia;
- 3) wystąpienia bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związanego z funkcjonowaniem sieci;
- 4) działania siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 5) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, konserwacji, remontów, dezynfekcji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 6) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów;
- 7) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;

§ 33

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub Odbiorcę, potwierdzonego przez organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, Odbiorcy przysługuje upust lub odszkodowanie na zasadach określonych w umowie.

§ 34

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

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy;
 - 2) numer i datę Umowy,
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 5) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie – jeśli dotyczy;
 - 6) podpis Odbiorcy, nie dotyczy gdy reklamacja jest składana drogą elektroniczną.
4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni kalendarzowych od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa. W szczególnych okolicznościach, po wcześniejszym poinformowaniu Odbiorcy, okres ten może zostać przedłużony.
 5. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
 6. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
 7. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

ROZDZIAŁ X WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

§ 35

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

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

§ 36

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

§ 37

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

§ 38

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