



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

---

Warszawa, dnia 06 kwietnia 2022 r.

Poz. 4060

### **UCHWAŁA NR XLIV/492/22 RADY MIEJSKIEJ W WYSZKOWIE**

z dnia 29 marca 2022 r.

#### **w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r., poz. 559 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.), po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Rada Miejska w Wyszkowie uchwala co następuje:

**§ 1.** Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków w brzmieniu załącznika do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Wyszkowa.

**§ 3.** Traci moc uchwała Nr XXXVII/427/21 Rady Miejskiej w Wyszkowie z dnia 30 września 2021 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

**§ 4.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

Przewodnicząca Rady

**Elżbieta Piórkowska**

Załącznik do uchwały Nr XLIV/492/22

Rady Miejskiej w Wyszkowie

z dnia 29 marca 2022 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

### **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 2020 r., poz. 2028 z późn. zm.).

**§ 2. 1.** Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Wyszków, w tym:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 2) warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług;
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach;
- 4) warunki przyłączania do sieci;
- 5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
- 6) sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków;
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) umowa - umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, zawarta pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług;
- 2) ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028 z późn. zm.);

**§ 3.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Burmistrza Wyszkowa oraz na podstawie pisemnej umowy z odbiorcą usług.

### **Rozdział 2.**

#### **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

**§ 4.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków jest zobowiązane do:

- 1) ciągłej i niezawodnej dostawy wody oraz odprowadzania ścieków w ramach przekazanych do eksploatacji sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 2) dostarczania wody pod odpowiednim ciśnieniem w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi, które powinno wynosić przed każdym punktem czerpalnym nie mniej niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 MPa (6 bar);

- 3) dostarczania z sieci wodociągowej wody odbiorcy usług na podstawie zawartej z nim umowy, a w szczególności zapewnienia dostaw wody do gospodarstwa domowego w ilości minimalnej 1 m<sup>3</sup> miesięcznie oraz odbioru ścieków z gospodarstwa domowego w ilości minimalnej 1 m<sup>3</sup> miesięcznie;
- 4) dostarczania z sieci wodociągowej wody odbiorcy usług o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, biorąc pod uwagę następujące wartości parametryczne cech jakościowych:
  - a) barwa - do 15 mg/l,
  - b) mętność - do 1 NTU,
  - c) stężenie jonów wodoru (pH) - od 6,5 do 9,5,
  - d) smak - akceptowalny,
  - e) zapach - akceptowalny,
  - f) przewodność elektryczna - do 2500 µS/cm,
  - g) żelazo - do 0,2 mg/l,
  - h) mangan - do 0,05 mg/l,
  - i) bakterie grupy coli - 0 jtk/100 ml,
  - j) ogólna liczba mikroorganizmów w 22°C - do 100 jtk/ml.
- 5) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i w tym zakresie:
  - a) ustalania z Państwowym Powiatowym Inspektorem Sanitarnym w Wyszkanie harmonogramu pobierania próbek wody do badań,
  - b) ustalania z Państwowym Powiatowym Inspektorem Sanitarnym w Wyszkanie stałych punktów czerpalnych służących do pobierania próbek wody,
  - c) niezwłocznego informowania Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Wyszkanie o pogarszaniu jakości dostarczanej wody;
- 6) zapewnienia prawidłowej eksploatacji urządzeń wodociągowych oraz dokonywania niezbędnych napraw na swój koszt;
- 7) dokonywania kontroli funkcjonowania wodomierzy z własnej inicjatywy albo na żądanie odbiorcy usług;
- 8) przyjmowania od odbiorców usług do urządzeń kanalizacyjnych ścieków bytowych, komunalnych oraz przemysłowych, nieprzekraczających dopuszczalnych norm zanieczyszczeń, w ilościach wynikających z możliwości techniczno-technologicznych ich oczyszczenia, na podstawie zawartej z nimi umowy, ustalonej według zasad określonych w niniejszym Regulaminie;
- 9) zapewnienia prawidłowej eksploatacji urządzeń kanalizacyjnych stanowiących majątek przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 10) kontrolowania odprowadzania ścieków pod względem ich jakości zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- 11) informowania Burmistrza Wyszkania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.

### **Rozdział 3.**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zawarcia umowy z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. W celu zawarcia umowy odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego 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.

3. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.

4. W przypadku korzystania z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.

5. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, w przypadku spełnienia warunków określonych w art. 6 ust. 6 ustawy.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku przedkłada odbiorcy usług do podpisu projekt umowy.

7. Umowa winna 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) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 ustawy;
- 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 6. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony albo określony.

§ 7. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w umowie określa cykl rozliczeń obowiązujący odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowienia określone w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może ustalić różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług lub obszaru.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 8. 1. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

2. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

3. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

4. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

5. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach - jako równą ilości ścieków określonej w umowie.

6. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

7. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego 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.

8. Jeżeli zmiana taryfy następuje w okresie międzyodczytowym na podstawie odczytu z wodomierza głównego ilość pobranej wody wylicza się proporcjonalnie do czasu obowiązywania danej taryfy.

**§ 9.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zamieszcza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na swojej stronie internetowej i udostępnia ją w punkcie obsługi klienta.

**§ 10. 1.** Regulowanie należności przez odbiorcę w stosunku do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego odbywa się na podstawie wystawionej faktury.

2. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wskazuje w fakturze.

3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.

4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

**§ 11.** Wznowienie dostarczania wody następuje po udokumentowaniu przez odbiorcę usług uiszczenia wszystkich należnych kwot wraz z odsetkami ustawowymi, opłaceniu kosztów poniesionych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne związanych z zamknięciem i otwarciem przyłącza, a w przypadku wszczęcia postępowania sądowego, także po uregulowaniu kosztów sądowych.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 12. 1.** Realizację budowy przyłączy od sieci do 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. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 powinien zawierać:

- 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy, w tym: imię i nazwisko lub nazwę, adres zamieszkania lub siedzibę;
- 2) adres i numer działki ewidencyjnej podłączanej nieruchomości;
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
- 4) rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 5) wskazanie rodzaju odprowadzanych ścieków (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających);
- 6) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę, z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
- 7) datę i podpis wnioskodawcy.

**§ 13.** Do wniosku odbiorca usług ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis statusu prawnego;
- 2) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejących sieci wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

**§ 14. 1.** Na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnia odmowę ich wydania, w terminie:

- 1) 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;

2) 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne potwierdzi pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.

4. Do terminów określonych w ust. 1 nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. Warunki przyłączenia są ważne przez okres dwóch lat od dnia ich wydania.

6. Warunki przyłączenia określają:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy usług;
- 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).

7. Przedsiębiorstwo nie pobiera opłat za wydanie warunków przyłączenia.

**§ 15. 1.** Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji dalszych prac budowlano-montażowych sieci lub przyłączy wodociągowo-kanalizacyjnych.

2. W przypadku, gdy prace, o których mowa w ust. 1 wymagają sporządzenia dokumentacji projektowej należy uzgodnić ją z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym przed przystąpieniem do ich wykonywania.

## **Rozdział 6.**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

**§ 16.** Warunkiem przyłączenia do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej jest wykonanie przyłącza za zgodą przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia.

**§ 17. 1.** Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur PE o średnicy dostosowanej do wymaganego przepływu i dopuszczalnym ciśnieniu min. 1 MPa;
- 2) w uzasadnionych przypadkach, po uzyskaniu zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, przyłącza mogą być wykonane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody przeznaczonej do picia;
- 3) w pasie drogowym należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną;
- 4) skrzynkę uliczną odpowiednio zabezpieczyć w zależności od rodzaju terenu, w którym będzie usytuowana;
- 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonywać z rur litych PCV-U o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu, w którym zlokalizowane są przewody;
- 6) pozostałe wymagania dotyczące materiałów, armatury oraz sposobu wykonania zawarte są w technicznych warunkach wydawanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;

- 7) przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą stosując odpowiednie zagłębienie wynikające ze strefy przemarzania gruntu;
- 8) przy odpływach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki oraz zamontować na swój koszt niezbędne urządzenia zabezpieczające przed cofnięciem się ścieków z sieci kanalizacyjnej.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

**§ 18. 1.** W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez siebie warunkami przyłączenia.

2. Jeżeli warunki przyłączenia obejmowały również wybudowanie przez przyszłego odbiorcę usług ze środków własnych, urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

3. Odbiór jest dokonywany przed zasypaniem przyłącza, a wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

4. Przed zasypaniem należy wykonać pomiary geodezyjne i mapę poinwentaryzacyjną, zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza się do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego organu administracji zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej, o ile jest to wymagane przepisami ustawy Prawo budowlane.

5. 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.

6. Protokół odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jest podstawą do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

7. Przedsiębiorstwo nie pobiera opłat za odbiór przyłącza, ani za włączenie przyłącza do sieci.

## **Rozdział 8.**

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

**§ 19.** O przewidywanych zakłóceniach w dotrzymaniu ciągłości usług wodociągowo-kanalizacyjnych i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno uprzedzić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności poprzez zamieszczenie ogłoszenia na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

**§ 20. 1.** O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości, spowodowanych prowadzeniem prac remontowych, modernizacyjnych lub konserwacyjnych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno poinformować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności poprzez zamieszczenie ogłoszenia na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, co najmniej na 3 dni przed planowanym terminem.

2. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 poinformować właściciela lub zarządcę budynku (nieruchomości) oraz osoby korzystające z lokali, z którymi zawarło umowy.

**§ 21. 1.** W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 3 godziny przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

2. Termin określony w ust. 1 nie ma zastosowania do przerwy w dostawie wody, która wystąpiła w godzinach od 23:00 do 5:00.

## **Rozdział 9.**

### **Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

**§ 22.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odbiorcom usług należyty poziom usług.

**§ 23. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy usług pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji zawartych w Regulaminie oraz w taryfie.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może udzielić odbiorcy usług informacji, o której mowa w ust. 1, także z własnej inicjatywy.

**§ 24. 1.** W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z przepisami lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć pisemną, ustną lub telefoniczną reklamację.

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 usług,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
- 5) numer i datę umowy,
- 6) podpis odbiorcy usług.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz zaewidencjonowania w rejestrze reklamacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

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

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, która winna zawierać:

- 1) nazwę przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, 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 wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia odbiorcę usług o wyniku rozpatrzenia, w tym także o wysokości ewentualnego odszkodowania.



**Rozdział 10.****Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

§ 25. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są: Ochotnicze Straże Pożarne działające na terenie gminy i Komenda Powiatowa Państwowej Straży Pożarnej w Wyszkanie.

§ 26. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest z hydrantów przeciwpożarowych zamontowanych na sieci wodociągowej i na terenie Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Wyszkanie.

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

§ 28. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Wyszkanie 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 Wyszkanie zobowiązana jest do przedłożenia Urzędowi Miejskiemu w Wyszkanie w terminie do 5-go dnia każdego miesiąca informacji o ilości wody zużytej w poprzednim miesiącu na cele przeciwpożarowe z hydrantów ulicznych.

Przewodnicząca Rady

**Elżbieta Piórkowska**