

**UCHWAŁA NR XXXIX-126/2021
RADY MIEJSKIEJ W WOŁOMINIE**

z dnia 30 września 2021 r.

w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j.: Dz.U. z 2020 r., poz. 2028), w związku z art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j.: Dz.U. z 2021r., poz. 1372), po uzyskaniu pozytywnej opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Rada Miejska w Wołominie uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków" określający zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wołomin w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Wołomina.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XXII-108/2020 Rady Miejskiej w Wołominie z dnia 27 lipca 2020 roku w sprawie "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków".

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

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Wołominie

Marek Górski

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE

§ 1

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Wołomin oraz Odbiorców usług korzystających na terenie Gminy Wołomin, 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 2020 r. poz.2028).
2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym Ustawa.

ROZDZIAŁ II

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

§ 3

W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać Odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z niniejszym Regulaminem, wodę z sieci wodociągowej,
- 2) zapewnić dostawę wody o minimalnym ciśnieniu wynoszącym 0,05 MPa u wylotu na pierwszym zaworze za wodomierzem głównym,
- 3) dostarczać Odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3 metra sześciennego na dobę,
- 4) dostarczać Odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, bezpieczną dla zdrowia ludzkiego, o odpowiedniej jakości spełniającej wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne oraz organoleptyczne, nie gorszych od parametrów określonych w rozporządzeniu wydanym przez ministra właściwego do spraw zdrowia, określającym jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 5) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny,
- 6) finansować, instalować, utrzymywać i legalizować wodomierze główne,
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody, przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 4

W zakresie odbioru ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od Odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym niniejszym Regulaminem oraz w ilości nie mniejszej niż 0,35 m³ na dobę,

- 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 3) oczyścić przyjęte ścieki na oczyszczalni zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5

1. Umowa zawarta z Odbiorcą usług odprowadzającym ścieki przemysłowe, może określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczenia.
2. Dopuszczalne zanieczyszczenia w ściekach przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych, ustala Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

ROZDZIAŁ III

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 6

Postanowienia umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawieranych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z Odbiorcami usług, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie Ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 7

1. Zmiana warunków umowy, następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego dla swej ważności w formie pisemnej.
2. Nie wymaga zachowania formy pisemnej, zmiana taryfy (rodzaju lub wysokości należności) w czasie obowiązywania umowy.
3. W umowach dotyczących zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uwzględnia postanowienia wynikające z art. 6 ust. 3 Ustawy.

§ 8

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na pisemny wniosek osoby, posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która jest przyłączona do sieci, znajdującej się w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, osoba której nieruchomość została przyłączona do sieci jest zobowiązana przedstawić Przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości.
3. Jeżeli z treści dokumentu, o którym mowa w ust. 2 nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością, jest ona zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający ten tytuł, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po wykazaniu przez nią faktu korzystania z przyłączanej nieruchomości.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może określić wzór wniosku o zawarcie umowy, który udostępnia wówczas nieodpłatnie w swej siedzibie.
6. W terminie do 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć z wnioskodawcą umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 9

1. W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawierana jest z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.
2. Na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu wszystkich warunków wskazanych w Ustawie, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, obok umowy z zarządcą lub właścicielem budynku, jest

zobowiązane zawrzeć umowy także z osobami korzystającymi z poszczególnych lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 zawiera również:

- 1) wskazanie liczby osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu,
 - 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego dodatkowych opłat,
 - 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku.
4. W terminie 30 dni od dnia złożenia przez właściciela lub zarządcę nieruchomości kompletnego wniosku, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne nie jest zobowiązane do instalowania, utrzymywania i legalizacji wodomierzy znajdujących się na wewnętrznej instalacji wodociągowej Odbiorcy usług, tak przy punktach czerpalnych wody w lokalach jak i znajdujących się poza nimi.

§ 10

1. Umowa może zostać zawarta na czas określony w następujących wypadkach:

- 1) na wniosek Odbiorcy usług,
 - 2) w przypadku legitymowania się przez Odbiorcę usług jedynie czasowym tytułem prawnym do nieruchomości,
 - 3) w sytuacji, gdy dostawca ścieków przemysłowych legitymuje się pozwoleniem wodnoprawnym na odprowadzanie ścieków wydanym na czas określony.
2. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z upływem terminu, na jaki została zawarta.

§ 11

Po rozwiązaniu umowy Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może zaprzestać świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, w stosunku do Odbiorcy usług i w tym zakresie może zastosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne uniemożliwiające dalsze korzystanie z usług.

§ 12

Odbiorcy usług zobowiązani są do odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej, w przypadku odprowadzania ścieków z pomieszczeń położonych poniżej terenu lub gdy tak stanowią postanowienia warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, do stosowania urządzeń przeciwwzalewowych,
- 2) informowania Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania należności za odprowadzanie ścieków,
- 3) korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej z Przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym,
- 4) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie.

ROZDZIAŁ IV

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

§ 13

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z Odbiorcami usług, w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach.
2. W przypadku powołania lub utworzenia nowego Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego lub podjęcia przez istniejące Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nowego rodzaju działalności gospodarczej, w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków stawki opłat za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków ustalane będą zgodnie z art. 24 i Ustawy.
3. W przypadku braku dokonania odczytów wodomierzy Odbiorców usług w dniu zmiany stawek cen i opłat w taryfach, ilość pobranej wody lub odprowadzanych ścieków w okresie obowiązywania taryfy przed zmianą oraz ilość pobranej wody lub odprowadzanych ścieków w okresie obowiązywania zmienionej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy, w sposób proporcjonalny w zależności od ilości dni obowiązywania starej i nowej taryfy, w perspektywie danego okresu rozliczeniowego.
4. W momencie stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego przez Przedsiębiorstwo, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie trzech miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a w przypadku gdy nie jest to możliwe, to na podstawie średniego zużycia wody w porównywalnym okresie roku ubiegłego lub jako iloczyn średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

§ 14

Długość okresu obrachunkowego wskazuje umowa.

§ 15

1. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

§ 16

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

ROZDZIAŁ V

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 17

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie. Każda nieruchomość jest podłączana do sieci odrębnym przyłączem, tak wodociągowym jak i kanalizacyjnym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne określa wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 i udostępnia go nieodpłatnie w swej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej.
3. Wniosek powinien zawierać m.in.:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
 - 2) PESEL w przypadku osób fizycznych, a w przypadku podmiotów prowadzących działalność gospodarczą NIP,
 - 3) adres do korespondencji i fakultatywnie za zgodą wnioskodawcy adres e-mail,
 - 4) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,

- 5) wskazanie lokalizacji nieruchomości (w tym: miejscowość, ulicę, nr posesji, jeśli jest już nadany oraz numer działki wraz z obrębem), która ma zostać przyłączona do sieci wraz z kopią odpisu zwykłego lub zupełnego księgi wieczystej prowadzonej dla nieruchomości, a w przypadku braku księgi wieczystej lub gdy ta zawiera wpisy niezgodne z rzeczywistym stanem faktycznym kopię aktualnego wypisu z ewidencji gruntów i budynków,
 - 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) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
 - 8) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci
 - 9) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków,
 - 10) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu podpis wnioskodawcy.
4. W momencie złożenia osobiście w formie papierowej, wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne potwierdzać będzie jego złożenie poprzez odpowiednią adnotację na wniosku i/lub kopii wraz z podaniem daty wpływu.
 5. W przypadku złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci za pośrednictwem poczty lub usługi kurierskiej, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne potwierdzi przyjęcie wniosku wraz z informacją o dacie jego wpływu w formie pisemnej.

§ 18

1. Jeżeli są spełnione warunki, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych (w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej), Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie do 21 dni od złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci tj. wniosku, o którym mowa w § 19 wraz załącznikiem, określa warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej lub też przedstawi odmowę ich wydania.
2. Jeżeli są spełnione warunki, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, w pozostałych przypadkach, nieuwzględnionych w ust. 1, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie do 45 dni od złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci tj. wniosku, o którym mowa w § 19 wraz załącznikiem, określa warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej lub też przedstawi odmowę ich wydania.
3. Dokumenty, o których mowa w ust. 1 i 2 powinny wskazywać, co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego oraz wodomierza dodatkowego,
 - 3) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody oraz dopuszczalną ilość odprowadzanych ścieków,
 - 4) wymagania dotyczące jakości odprowadzanych ścieków,
 - 5) okres ważności warunków technicznego przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, wynosi 2 lata od dnia ich wydania.

§ 19

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci w celu uzyskania pisemnej zgody, przedkłada Przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu odpowiednie dokumenty i informacje, które określone zostały w dokumencie zawierającym techniczne warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje pisemną zgodę, w terminie do 21 dni od daty złożenia kompletu dokumentów i informacji wskazanych w wykazie, o którym mowa w ust. 1.

§ 20

Przed zawarciem z Odbiorcą usługi umowy na dostawę wody lub odbiór ścieków, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych oraz zgodności z dokumentacją projektową.

ROZDZIAŁ VI

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 21

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają techniczne możliwości świadczenia usług przez istniejące urządzenia wodociągowe i urządzenia kanalizacyjne, w tym ich stan techniczny, wydolnościowy, zdolność produkcyjna i położenie nieruchomości.
2. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informację w Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym o dostępności usług na danym obszarze.
3. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy dostosowanej do zapotrzebowania na wodę dla danego Odbiorcy,
 - w miejscu włączenia do sieci należy zamontować zasuwę odcinającą,
 - pomiar wody odbywać się będzie na podstawie wodomierza głównego; urządzenie to należy zabezpieczyć przed uszkodzeniem mechanicznym, zalaniem, zamrożeniem oraz dostępem osób trzecich,
 - przyłącza kanalizacyjne grawitacyjne należy wykonać z rur PVC,
 - przyłącza kanalizacyjne tłoczne należy wykonać z rur PE,
 - na instalacji wewnętrznej w budynku bezpośrednio przed wejściem z instalacji kanalizacji sanitarnej budynku, należy zainstalować urządzenie przeciwwzalewowe tj. zawór zwrotny do ścieków,
 - należy uwzględnić strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie i przyłączy prowadzić najkrótszą i bezkolizyjną trasą,
 - pozostałe szczegóły techniczne, zawierające m.in. materiały, średnice, armatury, sposób wykonania, zawarte są w technicznych warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 22

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz z projektem przyłącza.
2. Próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 23

1. Po pisemnym lub telefonicznym zgłoszeniu gotowości do odbioru, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż trzy dni po dacie zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 24

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać, co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące inwestora: imię i nazwisko oraz adres zamieszkania wraz z adresem korespondencyjnym inwestora / nazwę i adres siedziby podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą oraz dane identyfikujące wykonawcę przyłącza: imię i nazwisko / nazwę firmy wraz z adresem siedziby podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą,
 - 2) adres przyłączanej nieruchomości,
 - 3) proponowany termin odbioru.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 2) datę dokonania odbioru,
 - 3) adres przyłączanej nieruchomości,
 - 4) imię i nazwisko osób uczestniczących w czynności odbioru technicznego przyłącza wraz ze wskazaniem funkcji/stanowiska pełnionej w toku procesu realizacji przyłącza wraz z podpisami,
 - 5) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza,
 - 6) wypełniony dziennik robót,
 - 7) określenie rodzaju odprowadzanych ścieków do przyłącza kanalizacyjnego.

ROZDZIAŁ VIII

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

§ 25

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania Odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób z wyprzedzeniem, co najmniej 2 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować Odbiorców usług, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób z wyprzedzeniem, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewniać zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje Odbiorcę usług.
6. W przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do niezwłocznego informowania Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Poinformowanie Odbiorców usług następuje za pośrednictwem strony internetowej Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

ROZDZIAŁ IX

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

§ 26

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania Odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
 - 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 30 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

§ 27

1. Każdy Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne powinny być zgłaszane w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego bądź przesłane na adres siedziby w formie pisemnej lub przesłane w postaci elektronicznej na adres e-mailowy wskazany na stronie internetowej Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy usług,
 - 2) adres zamieszkania lub siedziby Odbiorcy usług,
 - 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
 - 4) podpis Odbiorcy usług.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia złożenia lub doręczenia reklamacji do siedziby Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

§ 28

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

- 1) wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta,
- 2) udzielanie informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§ 29

W siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego winny być udostępnione do wglądu wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Wołomin taryfy stosowane przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne,
- 2) tekst jednolity "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków", obowiązującego na terenie Gminy Wołomin,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

ROZDZIAŁ X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 30

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 31

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie zasad określonych pomiędzy Gminą Wołomin, Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i jednostką Straży Pożarnej.

§ 32

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz ze wskazaniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej w umownie ustalonych okresach.

§ 33

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

§ 34

Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne obciąża Gminę Wołomin.