

**UCHWAŁA NR LIII-109/2018
RADY MIEJSKIEJ W WOŁOMINIE**

z dnia 28 czerwca 2018 r.

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Wołomin

Na podstawie art. 19 ust. 1 i ust. 5 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U.z 2018r., poz. 1152) w związku z art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U.z 2018r., poz. 994, z późn.zm.) Rada Miejska w Wołominie uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Wołomin, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Przyjęty projekt Regulaminu, o którym mowa w § 1, podlega przekazaniu do organu regulacyjnego, którym jest właściwy miejscowo Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, celem zaopiniowania.

§ 3. Zawiadamia się Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Wołominie o przekazaniu projektu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

§ 4. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Wołomina.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Miejskiej w Wołominie

Leszek Czarzasty

**PROJEKT
REGULAMINU 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 2017, poz. 328 ze zm.).
2. Użytych 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 oraz jakości określonej w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz umowie zawartej z odbiorcą usług, (jakość dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wody stwierdza się u wylotu na pierwszym zaworze za wodomierzem głównym),
- 3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny,
- 4) finansować, instalować, utrzymywać i legalizować wodomierze główne,
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

§ 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,
- 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.

§ 6

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi lub podpisaną umową przyłączeniową,
- 2) wymagać przed ostatecznym odbiorem technicznym przyłącza wodociągowego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu dokumentacji powykonawczej,
- 3) kontrolować stan techniczny przyłącza wodociągowego w czasie eksploatacji,
- 4) dostosowywać rozmiar wodomierza głównego do rzeczywistej wielkości poboru wody z nieruchomości.

§ 7

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi lub podpisaną umową przyłączeniową,
- 2) wymagać przed ostatecznym odbiorem technicznym przyłącza kanalizacyjnego przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego oraz zobowiązać inwestora do dostarczenia przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu dokumentacji powykonawczej,
- 3) kontrolować ilość i jakość oraz sposób odprowadzania z nieruchomości odbiorców usług ścieków, pod względem ich zgodności z obowiązującymi normami oraz podpisaną umową.

ROZDZIAŁ III

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 8

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.

§ 9

1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.
2. Nie wymaga zachowania formy pisemnej, zmiana taryfy (rodzaju lub wysokości należności) w czasie obowiązywania umowy.

§ 10

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na piśmie 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.

§ 11

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 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.

§ 12

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, lub
 - 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 chwilą upływu czasu, na jaki została zawarta.

§ 13

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.

§ 14

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 umowy przyłączeniowej, o której mowa w § 20 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, umowie przyłączeniowej 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

§ 15

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 ustalone będą zgodnie z art. 24 i ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 16

Długość okresu obrachunkowego wskazuje umowa.

§ 17

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.

§ 18

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

§ 19

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 może określić wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1 i wówczas udostępnia go nieodpłatnie w swej siedzibie.
3. Wniosek powinien zawierać w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
 - 2) PESEL w przypadku osób fizycznych oraz NIP w przypadku podmiotów prowadzących działalność gospodarczą,
 - 3) adres do korespondencji i/lub adres e-mail,
 - 4) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
 - 5) wskazanie nieruchomości, 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 ilości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia,
 - 7) 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),
 - 8) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.
4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu oraz dokument określający stan prawny nieruchomości.

§ 20

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie do 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 19 wraz załącznikiem, zawiera z osobą ubiegającą się o podłączenie nieruchomości „Umowę przyłączeniową wraz z określeniem technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej”.
2. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie do 21 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 19, pisemnie informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując na powody, które uniemożliwiają podłączenie.
3. Dokumenty, o których mowa w ust. 1 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) w przypadku wydania technicznych warunków przyłączenia okres ich ważności, zaś w przypadku Umowy przyłączeniowej okres, na jaki została zawarta - w żadnym wypadku okresy te nie mogą być krótsze niż 3 lata.

§ 21

1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroli robót.
2. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci w celu uzyskania pisemnego uzgodnienia, o którym mowa w ust. 1 przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu odpowiednie dokumenty i informacje. Wykaz niezbędnych dokumentów i informacji określony został w wydanych warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej lub zawartej Umowie przyłączeniowej.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 w terminie 14 dni od daty złożenia kompletu dokumentów i informacji wskazanych wykazie, o którym mowa w ust. 2.

§ 22

Przed zawarciem z odbiorcą 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

§ 23

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, wyłącznie w sytuacji, w której nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, w szczególności

jeżeli brak jest sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom świadczenia usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci, Umową przyłączeniową lub dokumentacją projektową.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 24

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 lub podpisaną Umową przyłączeniową, 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.

§ 25

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.

§ 26

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać, co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące inwestora oraz bezpośredniego wykonawcę przyłącza,
 - 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) wskazanie osób dokonujących odbioru i ich podpisy,
 - 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem, a realizacją przyłącza,
 - 5) geodezyjną inwentaryzację powykonawczą,
 - 6) wypełniony dziennik robót.

ROZDZIAŁ VIII

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

§ 27

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 poinformuje odbiorcę usług.

ROZDZIAŁ IX

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

§ 28

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. 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.

§ 29

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. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.
Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia złożenia w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub doręczenia reklamacji.

§ 30

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.

§ 31

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

§ 32

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

§ 33

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy Gminą Wołomin, przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i jednostką Powiatowej Straży Pożarnej.

§ 34

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.

§ 35

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.

§ 36

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

ROZDZIAŁ XI
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 37

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy i wydanych do niej przepisów wykonawczych.