

**UCHWAŁA Nr XXIX/164/2021**  
**RADY MIASTA WYSOKIE MAZOWIECKIE**  
**z dnia 31 sierpnia 2021 r.**

w sprawie przekazania do zaopiniowania projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Wysokie Mazowieckie.

Na podstawie art.18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz.1372 t.j.) oraz art.19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz.2028 t.j.) Rada Miasta Wysokie Mazowieckie uchwala, co następuje:

§ 1. Po dokonaniu analizy przekazuje się do zaopiniowania organowi regulacyjnemu projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Wysokie Mazowieckie, przedstawiony przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Wysokie Mazowieckie.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta

  
Marek Kajurek

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Wysokie Mazowieckie**

### **Rozdział 1.**

#### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- § 1. Uchwala się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Wysokie Mazowieckie zwany dalej "regulaminem".
- § 2. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.
- § 3. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” rozumieć należy przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r., poz. 2028 t.j.)

### **Rozdział 2.**

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

##### **Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

- § 4.1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane dostarczyć odbiorcy usług wodę:
- 1) przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3 m<sup>3</sup> na dobę/osobę, co najmniej 70 m<sup>3</sup> rocznie/osobę,
  - 2) w sposób ciągły, pod odpowiednim ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym.
  - 3) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi na poziomie minimalnym, wynikającym z poniższych parametrów: bakterie grupy coli 0 jtk /100ml, Escherichia coli 0 jtk/100ml, enterokoki 0 jtk /100ml, ogólna liczba mikroorganizmów w temperaturze 22°C 100 jtk /1 ml w wodzie wprowadzanej do sieci wodociągowej, ogólna liczba mikroorganizmów w temperaturze 22°C 200 jtk /1 ml u Odbiorcy, Clostridium perfringens (łącznie ze sporami) 0 jtk/ 100 ml, akrylamid 0,10 µg/l, antymon 5,0 µg/l, arsen 10 µg/l, azotany 50 mg/l, azotyny 0,50 mg/l, benzen 1,0 µg/l, benzo (a) piren 0,010 µg/l, bor 1,0 mg/l, bromiany 10 µg/l,

chlorek winylu 0,50 µg/l, chlor wolny 0,3 mg/l, chloraminy 0,5 mg/l, chloroform 0,030 mg/l, chlorki 250 mg/l, chrom 50 µg/l, cyjanki 50 µg/l, 1,2-dichloroetan 3,0 µg/l, epichlorohydryna 0,10 µg/l, fluorki 1,5 mg/l, glin 200 µg/l, jon amonu 0,50 mg/l, kadm 5,0 µg/l, magnez 7-125 mg/l, mangan 50 µg/l, miedź 2,0 mg/l, nikiel 20 µg/l, ołów 10 µg/l, pescytydy 0,10 µg/l, Σ pestycydów 0,50 µg/l, rtęć 1,0 µg/l, selen 10 µg/l, siarczany 250 mg/l, sól 200 mg/l, Σ trichloroetenu i tetrachloroetenu 10 µg/l, utlenialność z KMnO<sub>4</sub> 5,0 mg/l O<sub>2</sub>, Σ wielopierścieniowych węglowodorów aromatycznych 0,10 µg/l, trihalometany - ogółem (Σ THM) 100 µg/l, twardość 60-500 mg/l, żelazo 200 µg/l, barwa akceptowalna przez Odbiorców i bez nieprawidłowych zmian, mętność 1 NTU, pH 6,5-9,5, przewodność elektryczna właściwa w temp. 25°C 2500 µS/cm, smak akceptowalny przez Odbiorców i bez nieprawidłowych zmian, zapach akceptowalny przez Odbiorców i bez nieprawidłowych zmian.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek przyjmowanie do sieci kanalizacyjnej ścieków od Odbiorcy usług, w ilości co najmniej 0,3 m<sup>3</sup> dobowo/osobę, co najmniej 70 m<sup>3</sup> rocznie/osobę, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy.

**§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:**

- 1) spełnić wymagania w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 2) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 3) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
- 4) spełniać warunki wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru określone w treści zezwolenia, o którym mowa w art. 18 pkt 6 ustawy.

**Prawa i obowiązki odbiorcy usług**

**§ 6. Odbiorca usług ma obowiązek:**

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytym stanie,
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do

urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy,

3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy,

4) prawidłowo zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów,

5) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb,

6) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody,

7) powstrzymywać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna,

8) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,

9) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie.

#### **§ 7. Odbiorca usług ma prawo do:**

1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,

2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,

3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8,

4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### **Rozdział 3.**

#### **WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

**§ 8. 1.** Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
3. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
6. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. , poz. 287 t.j. ze zm.).

#### **Rozdział 4.**

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

- § 9.** 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.
2. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy.
  3. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilość dostarczonej wody przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie odczytu z wodomierza głównego z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł lub w przypadku jego braku na podstawie obowiązujących norm zużycia wody.
  4. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

5. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

## **Rozdział 5.**

### **WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

**§ 10.** 1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art. 19 a ust. 4 ustawy może zawierać:

- 1) numer telefonu,
- 2) adres poczty elektronicznej,
- 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków.

3. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

5. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

6. Warunki przyłączenia do sieci określają:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
- 2) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody
- 3) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzonych ścieków,
- 5) termin ważności warunków przyłączenia.

**§ 11.** Warunkiem przystąpienia przez wnioskodawcę, po uzyskaniu warunków przyłączenia, do wykonania robót przyłączeniowych jest spełnienie wymagań określonych przepisami prawa budowlanego.

**§ 12.** Realizację z budowy przyłączy do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego oraz dostosowanie posiadanej już instalacji do jego montażu jak również urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.

## **Rozdział 6.**

### **WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

**§ 13.** 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez radę miejską.

2. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Przy realizacji inwestycji budowy sieci kanalizacji sanitarnej lub sieci wodociągowej przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obowiązane jest do podjęcia działań mających za zadanie przyłączenie do sieci wszystkich posesji będących w zasięgu oddziaływania realizowanej inwestycji.

4. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informację o dostępności usług w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym, które udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

**§ 14** 1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD lub PERC o średnicy min. 32 mm;
- 2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej wmontować zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażyć w skrzynkę uliczną i obudowę betonową;
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów wodociągowych w gruncie należy prowadzić najkrótszą, możliwie bezkolizyjną trasą;
- 4) przyłącza kanalizacyjne: grawitacyjne należy wykonać z rur PVC/PP o średnicy min. 160 mm; tłoczne należy wykonać z rur PEHD lub PERC o średnicy min. 40 mm;
- 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej grawitacyjnej oraz przy sieci kanalizacyjnej ciśnieniowej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie;

- 6) przy projektowaniu przyłącza kanalizacyjnego należy uwzględnić prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą oraz posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min. 1,5% (przy przyłączy grawitacyjnym);
  - 7) zapewnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym grawitacyjnym i do przydomowej oczyszczalni ścieków.
2. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

## **Rozdział 7.**

### **SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

§ 15. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan celem sprawdzenia przez to przedsiębiorstwo, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

§ 16. 1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia.

2. Odbiór końcowy przyłączy jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór końcowego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje poprzez sprawdzenie zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia.

4. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

5. Odbiór końcowy następuje w terminie 10 dni roboczych od zgłoszenia gotowości do odbioru.

6. W przypadku odbioru negatywnego sporządzany jest protokół, który zawiera wykaz usterek wykonanych przyłączy. Ponowny odbiór dokonywany jest po usunięciu stwierdzonych uchybień.

7. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru,
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, lokalizację wodomierza,



- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
  - 4) skład komisji, w tym: wykonawcę i właściciela lub użytkownika nieruchomości,
  - 5) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
  - 6) podpisy członków komisji.
8. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony, upoważnia przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne do zawarcia umowy o świadczenie usług. Po zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

## **Rozdział 8.**

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

**§ 17.** W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

**§ 18. 1.** O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w sposób opisany w

ust. 1, Powiatowego Inspektora Sanitarnego, Burmistrza oraz odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

**§ 19.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej przepisach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy.

## **Rozdział 9.**

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

**§ 20.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

**§ 21.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt,
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

**§ 22.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej były udostępnione:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfa,
  - b) niniejszy regulamin,
  - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:

- a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
- b) procedury reklamacyjnej,
- c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
  - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
  - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

**§ 23.** 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

## **Rozdział 10.**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE**

**§ 24.** Uprawnionymi do odbioru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są wyłącznie jednostki straży pożarnej.

**§ 25.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wodę do celów przeciwpożarowych z urządzeń wodociągowych, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

**§ 26.** Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do

powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo- kanalizacyjnego o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.

§ 27. 1. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej na koniec każdego kwartału.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obciąża Gminę Miejską Wysokie Mazowieckie za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny określone w taryfie. Rozliczenia za pobraną wodę będą dokonywane kwartalnie.

PRZEWODNICZĄCY  
RADY MIASTA  
  
Marek Kajurek