

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
OBOWIĄZUJACEGO NA TERENIE GMINY IZABELIN
(dalej zwany „Regulaminem”)

Rozdział 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Izabelin oraz odbiorców usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§2

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie”, - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 2028).
2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jaki nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym Ustawa.

Rozdział 2

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

§3

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi i odprowadzania ścieków:
 - 1) dostarczać wodę do nieruchomości, dla której zawarto umowę zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, o ciśnieniu w przyłączy wodociągowym mierzonym na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym nie mniejszym, niż 0,1 MPa i nie większym, niż 0,5 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług, określonych w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej, wydawanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz strukturą, i średnicą sieci i przyłącza wodociągowego, oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług, w sposób ciągły i niezawodny, z zastrzeżeniem przypadków określonych w Rozdziale 9 niniejszego Regulaminu,
 - 2) dostarczać wodę do nieruchomości, o której jest mowa w pkt.1) o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi spełniającej warunki określone w rozporządzeniu Ministra właściwego do spraw zdrowia, w ilości, określonej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej, nie mniejszej, niż 0,3 m³/d.,
 - 3) niezwłocznego i prowadzonego w sposób ciągły likwidowania awarii sieci wodociągowej,
 - 4) w przypadku przerw w dostawie, uruchamiania zastępczych punktów poboru wody,
 - 5) odprowadzania ścieków poprzez sieć kanalizacyjną w sposób ciągły i niezawodny w ilości, określonej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia

- nieruchomości do sieci kanalizacyjnej, nie mniejszej, niż 0,3 m³/d; w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m. in. strukturą i średnicą przyłącza kanalizacyjnego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług,
- 6) w przypadku awarii sieci kanalizacyjnej odbioru ścieków przez wozy asenizacyjne lub przez przepompowanie,
 - 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi zgodnie z Rozporządzeniem Ministra właściwego do spraw zdrowia,
 - 8) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 9) zapewnić zakup, instalację i utrzymanie wodomierzy głównych.
2. Poziom świadczonych usług za które przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.
 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest uprawnione do wprowadzania ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w przypadku niedoboru będącego następstwem katastrofy naturalnej lub awarii technicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 kwietnia 2002 r. o stanie klęski żywiołowej (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 1897). W takim przypadku Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług o wprowadzonym ograniczeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

§4

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi odbiorcy usług, szczególnie w zakresie:
 - 1) niezwłocznego powiadamiania odbiorców usług o przerwach w dostawie wody i odbiorze ścieków i miejscach zastępczego poboru wody,
 - 2) szybkiego reagowania na pisemne reklamacje odbiorców usług w zakresie ilości i jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz wysokości opłat za usługi.
2. Standardy dotyczące poziomu obsługi odbiorców usług, określone są w §17 niniejszego Regulaminu.

Rozdział 3

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§5

1. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy przy czym postanowienia umowy nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów Ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Umowa o której mowa w ust.1 zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub 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 którym mowa w art.18 Ustawy,
 - 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

3. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą której nieruchomość została przyłączona do sieci .i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.

§6

1. Umowa może być zawarta z:
 - 1) osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki,
 - 2) albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieregulowanym stanie prawnym,
 - 3) właścicielem lub zarządcą nieruchomości, jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi.
2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera Umowę z osobami korzystającymi z lokali, jeżeli spełnione są warunki z Ustawy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć umowę z osobami korzystającymi z lokali również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki określone w Ustawie.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym, niż 21 dni roboczych od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

§7

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy oraz wzory dokumentów.
2. Jeśli przyszłym odbiorcą usług jest konsument w rozumieniu art.22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2020r, poz.1740 z późn. zm.), przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest wykonywać obowiązki przewidziane przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020r, poz.287).

Rozdział 4

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

§8

1. Rozliczenia za usługi dostarczania wody i odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków.
2. Taryfy, o których mowa w ust.1, zatwierdzane są przez organ regulacyjny.

§9

1. Długość okresu rozliczeniowego określa umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
2. Zmiana taryf wymaga podania do wiadomości zgodnie z przepisami Ustawy.
3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek wynikających z nowych podanych prawidłowo do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o wysokości i rodzajach taryf.
4. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalone na podstawie rozporządzenia, o którym mowa w art. 27 Ustawy.
5. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego lub urządzeń pomiarowych, a w przypadku ich braku na podstawie szczególnych postanowień Umowy.

6. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków uwzględnia się ilość bezpowrotnie zużytej wody, pod warunkiem, że wielkość zużycia wody na ten cel ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług zgodnie z warunkami określonymi przez przedsiębiorstwo (art. 27 ust. 6 Ustawy).
7. Rozliczenie odbiorców za usługi dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków w okresie przejściowym tzn. w okresie zmiany wysokości taryfowych cen i stawek opłat, tj. do dnia obowiązywania dotychczasowej taryfy oraz od dnia obowiązywania nowej taryfy, przedsiębiorstwo dokona oszacowania zużycia wody i odprowadzonych ścieków na podstawie średniodobowego zużycia pomiędzy odczytami, proporcjonalnie do liczby dni obowiązywania poprzedniej i nowej taryfy. Należność za wodę i ścieki naliczana będzie według określonej w ten sposób ilości wody i odprowadzonych ścieków i stawek opłat, obowiązujących odpowiednio w poprzedniej i nowej taryfie.

§10

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. Termin, forma i sposób zapłaty są określone w fakturze zgodnie z zawartą umową o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są także osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług, będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Rozdział 5

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§11

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w Regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości względem sieci oraz zdolnością dostawy wody z istniejącej sieci wodociągowej i przepustowością sieci kanalizacyjnej.
2. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się na zasadach określonych w przepisie art.19a ustawy.
3. Przyłączanie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.
4. Wzór wniosku o przyłączenie do sieci określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
5. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci powinien zawierać co najmniej informacje określone w art.19a ust.4 ustawy.
6. Poza informacjami, o których mowa w art.19a ust.4 ustawy, warunki przyłączenia do sieci powinny:
 - 1) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej,
 - 2) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także innych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 4) wskazywać planowany termin rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków,
 - 5) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
7. Ponadto, warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w niniejszym paragrafie Regulaminu, powinny zawierać co najmniej:

- 1) postanowienie, że aktualne są wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane,
 - 2) postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne,
 - 3) obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompowni ścieków w przypadkach, gdy uzasadniają to warunki prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
8. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej odrębnym przyłączem.

Rozdział 6

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNYCH

§12

1. Techniczne warunki możliwości świadczenia usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależnione są od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego albo realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni),
 - 3) posiadaniu tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
 - 4) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje odmowę wydania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej w przypadku niewystąpienia przynajmniej jednej z przesłanek określonych w ust. 1. Informacja o braku możliwości wydania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej przekazywana jest osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminach, określonych w ust.3 niniejszego paragrafu.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej lub odmowę ich wydania w terminach określonych w art.19a ustawy:
 - 1) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jedno rodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej,
 - 2) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
 - 3) w szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć te terminy odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, pom uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia. Do terminów tych 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.

Rozdział 7

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§13

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, ni później, niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót budowlano-montażowych z warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
3. Wykonane przyłącze może podlegać kontroli przedstawicieli przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego po zakończeniu robót przed zasypaniem i po zasypaniu.
4. Zakres kontroli przed zasypaniem przyłącza obejmuje w szczególności:
 - 1) zgodność użytych materiałów z certyfikatami i deklaracjami zgodności z polskimi normami i aprobatami technicznymi,
 - 2) sposób włączenia przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 3) sprawdzenie podsypki i obsypki rur dla przyłącza wodociągowego i dla przyłącza kanalizacyjnego na całej długości,
 - 4) sprawdzenie szczelności przyłącza wodociągowego na ciśnienie w sieci,
 - 5) sprawdzenie odłączenia szamba w przypadku budowy przyłącza kanalizacyjnego,
 - 6) sprawdzenie wykonania podejścia pod montaż wodomierza,
 - 7) sprawdzenie sposobu połączenia własnego ujęcia wody z instalacją wewnętrzną odbiorcy,
 - 8) sprawdzenie szczelności przyłącza kanalizacyjnego,
 - 9) sprawdzenie szczelności studni wodomierzowych i kanalizacyjnych.
5. Zakres kontroli po zasypaniu przyłącza może obejmować teleinspekcji przewodu kanalizacyjnego.
6. Po zakończeniu budowy sporządzany jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne protokół odbioru końcowego wykonanego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
7. Protokół odbioru, o którym jest mowa w ust.6 powinien zawierać:
 - 1) adres nieruchomości do której wykonano przyłącze,
 - 2) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
 - 3) nazwę podmiotu lub imię i nazwisko i firmę przedsiębiorcy, który wykonał przyłącze,
 - 4) datę zakończenia robót budowlanych oraz datę odbioru końcowego przyłącza,
 - 5) dane techniczne przyłączam w tym rodzaj i typ włączenia,
 - 6) podpisy komisji, tj. osób, uczestniczących w odbiorze: przedstawiciele osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, wykonawcy i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
8. Podpisany przez wszystkich członków komisji protokół z odbioru końcowego stanowi podstawę do złożenia wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
9. Po dokonaniu odbioru przyłącza nieruchomość uważa się za przyłączoną do sieci.

Rozdział 8

OBOWIAZKI ODBIORCÓW USŁUG ZAOPATRZENIA W WODĘ I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§14

Odbiorcy usług są zobowiązani do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez

przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nieutrudniający działalności przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej oraz przyłączy w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z centralnego ogrzewania,
- 2) użytkowanie instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej w szczególności poprzez niewprowadzanie substancji o składzie i stężeniu przekraczającym normy określone w obowiązujących przepisach,
- 3) montażu i utrzymywania zaworów antyskażeniowych,
- 4) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- 5) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz do korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie na warunkach określonych w pisemnej umowie zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
- 6) podjęcia działań ograniczających skutki awarii lub udostępniania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych kanalizacyjnych i przyłączy.

§15

1. Odbiorca usług powinien zapewnić aby wodomierz główny przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego był odpowiednio zabezpieczony przed możliwością uszkodzeń mechanicznych lub skutkami niskich temperatur a także prawidłowo utrzymywać studzienkę (w tym usuwać napływająca wodę) w którym jest zamontowany oraz przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Odbiorca usług winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy dodatkowych i urządzeń pomiarowych.

§16

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o:

- 1) wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, podlicznika lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomb,
- 2) wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci,
- 3) odbiorca usług nie ma prawa pobierania wody z pominięciem wodomierza lub odprowadzać ścieki z pominięciem urządzenia pomiarowego, jeśli zostało zainstalowane.

§17

Odbiorca usług jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§18

Odbiorca usług zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

Rozdział 9

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

§19

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty w wyprzedzeniu co najmniej 3 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma także obowiązek informować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach, o ile ich czas trwania przekracza 2 godziny.
3. W przypadku budynków wielolokalowych przedsiębiorca może o zdarzeniach, o których jest mowa w ust. 1 i 2 poinformować tylko właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków i awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
5. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
6. W przypadku niedotrzymania właściwych parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie poinformować o tym odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty.

§20

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach, określonych w treści art.8 ust.1 Ustawy.
2. Obowiązki przedsiębiorstwa w przypadku zamiaru odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępnienia zastępczych punktów poboru wody, określa przepis art.8 ust.2 Ustawy.

Rozdział 10

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW.

§21

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi odbiorców usług przez:

- 1) wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi odbiorców usług,
- 2) udzielanie wszelkich informacji dotyczących realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzanych ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług oraz o występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§22

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków,
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 4) planowanych przerw w świadczeniu usług,
- 5) warunków i procedur przyłączania nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

§23

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorcę wodociągowo-kanalizacyjnego, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości opłat za usługi.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać imię i nazwisko odbiorcy usług i jego podpis.
3. Wszystkie reklamacje, o których mowa w ust.2, można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na adres przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub za pomocą poczty elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej: sekretariatgpwik@mokrelaki.pl.
4. Składający reklamację odbiorca usług powinien określić przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające rozpatrzenie reklamacji.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i powiadomić odbiorcę usług o sposobie załatwienia reklamacji bez zbędnej zwłoki, w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, chyba, że rozpatrzenie reklamacji wymagać będzie przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających, o czym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie poinformuje składającego reklamację, podając termin rozpatrzenia reklamacji.
6. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzna reklamację dotyczącą rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo odpowiednio skoryguje fakturę na podstawie której odbiorca usług został obciążony należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz na wniosek odbiorcy usług dokonuje zwrotu ewentualnej nadpłaty w formie określonej we wniosku.

§24

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego udostępniany jest obowiązujący tekst jednolity Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujące aktualnie na terenie Gminy Izabelin taryfy, aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ujednolicony tekst Ustawy.

Rozdział 11

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

§25

1. Dostawa wody na cele przeciwpożarowe odbywa się na podstawie umowy zawieranej pomiędzy Gminą, jednostką straży pożarnej i przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
2. Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
3. Ilość pobieranej wody na cele przeciwpożarowe wraz z podaniem punktów poboru, jest ustalana na podstawie informacji, składanych w formie pisemnej przez jednostkę straży pożarnej w okresach, określonych w porozumieniu, o którym jest mowa w ust.1.
4. Jednostka straży pożarnej która dokonuje poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, zobowiązana jest do prowadzenie bieżącej ewidencji miejsc pobrania wody.
5. Opłatę za wodę pobrana do celów przeciwpożarowych można pobierać zgodnie z obowiązującymi taryfami.

§26

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej, określających ilość pobranej na te cele wody, w terminach określonych w umowie, o której jest mowa w §26 Regulaminu.

