

Uchwała Nr XIII/123/19

Rady Miasta Zielonka

z dnia 28 listopada 2019 r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506 z późn. zm.) w związku z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437) uchwala się, co następuje:

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców Usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Zielonka.

§ 2

Ileokroć w regulaminie jest mowa o „Ustawie” – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 roku, poz. 1437 z późniejszymi zmianami). Użyty w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3

1. W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w gwarantowanej ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę,
- 2) zapewnić dostawę wody pod minimalnym ciśnieniem wynoszącym 0,05 MPa, mierzonym u wylotu na pierwszym zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
- 3) zapewnić dostawę wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o jakości i parametrach odpowiadającym jakościowo wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych do ustawy i nieprzekraczających wymienionych wartości:
 - Bakterie z grupy coli – 0 jtk/100 ml
 - Escherichia coli – 0 jtk/100 ml
 - Entrokoki kałowe – 0 jtk/ 100 ml

- Ogólna liczba mikroorganizmów w 220C – bez nieprawidłowych zmian
- żelazo 200 µg Fe/l,
- mangan 50 µg Mn/l,
- jon amonowy 0,50 mg NH₄⁺/l,
- azotany 50 mg NO₃⁻/l,
- azotyny 0,50 mg NO₂⁻/l,
- barwa, smak, zapach akceptowalne i bez nieprawidłowych zmian,
- mętność 1 NTU,
- pH 6,5-9,5.

4) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny,

5) instalować i utrzymywać na swój koszt wodomierze główne na przyłączach u odbiorcy usług,

6) wymieniać na własny koszt wodomierze główne przed upływem okresu legalizacji,

7) prowadzić regularną kontrolę jakości dostarczanej wody,

8) niezwłocznie usuwać awarie, wady i usterki urządzeń wodociągowych.

2. W zakresie odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

1) zapewnić odbiór ścieków do sieci kanalizacyjnej o stanie i składzie zgodnym z przepisami prawa i umową w gwarantowanej ilości nie mniejszej niż 0,3 m³ na dobę,

2) niezwłocznie usuwać awarie, wady i usterki urządzeń kanalizacyjnych,

3) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

§ 4

1. Przedsiębiorstwo zapewnia eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu oraz tych przyłączy, które przeszły na własność Przedsiębiorstwa, za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy Usług.

3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy Usług, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca Usług jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.

4. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, Przedsiębiorstwo ma prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub odbioru ścieków.

§ 5

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego Odbiorcy Usług w celach określonych w art. 7 ustawy;
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości wykonania przyłącza zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci;
- 3) przeprowadzania kontroli przyłącza przed jego uruchomieniem lub w czasie jego użytkowania w zakresie stanu technicznego oraz wykonania przyłącza zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym także poprzez dokonanie weryfikacji dokumentacji potwierdzającej wykonanie nowego przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego;
- 4) zamknąć przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne albo założyć plomby na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu w przypadkach wskazanych w ustawie;
- 5) sprawdzenia posiadania przez Odbiorców Usług odprowadzających ścieki przemysłowe stosownych pozwoleń wodnoprawnych na wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz wypełniania i przestrzegania przez tych wytwórców ścieków przemysłowych zapisów i obowiązków określonych w tych pozwoleniach wodnoprawnych.

§ 6

Odbiorca Usług ma obowiązek:

- 1) zapewnić na własny koszt realizację budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego i możliwość korzystania z wydzielonego, łatwo dostępnego miejsca, przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego (piwnica budynku lub parter lub odrębne pomieszczenie w budynku mieszkalnym wielorodzinnym, zamieszkania zbiorowego i użyteczności publicznej lub studnia wodomierzowa) lub urządzenia pomiarowego;
- 2) zapewnić niezawodne działanie posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych, jeżeli umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków nie stanowi inaczej, w tym niezwłocznie usuwać awarie na tych instalacjach i przyłączach, jeśli ich nieusunięcie może skutkować lub skutkuje wyciekami wody lub ścieków;
- 3) 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, m.in. poprzez zamontowanie urządzeń zabezpieczających przed wtórnym zanieczyszczeniem wody w instalacjach i sieciach wodociągowych w wyniku przepływu zwrotnego (tzw. zawór antyskażeniowy);
- 4) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, w tym także poprzez brak eksploatacji posiadanych urządzeń podczyszczających;
- 5) nie dokonywać jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego sieci, urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych

będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa, bez uzgodnienia z Przedsiębiorstwem;

6) utrzymywać jakość i ilość odprowadzanych ścieków przemysłowych zgodnie z warunkami umowy i obowiązującymi w tym zakresie przepisami, a w przypadku zrzutów awaryjnych uzgadnia z Przedsiębiorstwem zmiany w jakości i ilości ścieków.

Rozdział 3. Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami

§ 7

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą Usług.
2. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy i udostępnia jego treść na stronie internetowej Przedsiębiorstwa i w swojej siedzibie.
3. Wzór, o którym mowa w ust. 2, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.
4. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 2, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:
 - 1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której w art. 6 ust. 4 Ustawy,
 - 2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji – odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.
5. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.
6. W przypadku, gdy dostawa wody albo odprowadzanie ścieków dotyczy budynków wielolokalowych, umowa zawierana jest:
 - 1) z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego;
 - 2) z osobami korzystającymi z lokali, na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli zostały spełnione warunki wynikające z przepisu art. 6 ust. 6 ustawy.
7. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
8. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu Przedsiębiorstwa lub poza nim, w tym z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem Przedsiębiorstwa lub na odległość, Odbiorcy Usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r., poz. 134 z późniejszymi zmianami).

§ 8

Umowa jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.

§ 9

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca Usług powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.
2. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

Rozdział 4.

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

§ 10

1. Rozliczenia za usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą Usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.
2. Okresy rozliczeniowe obowiązujące Odbiorców Usług określone zostają w umowie.

§ 11

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:
 - 1) wskazań wodomierza głównego;
 - 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
 - 3) przeciętnych norm zużycia wody;
2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu wodomierzy głównych w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
3. W przypadku, gdy Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca Usług jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, a w szczególności zmianą ilości osób zamieszkujących lub przebywających w nieruchomości.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie przepisów określających warunki prowadzenia rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.
5. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 7 ust. 1 niniejszego regulaminu, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
6. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza.

§ 12

1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.
2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

§ 13

1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę Usług.
2. Jeżeli Odbiorca Usług odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca Usług umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym, na koszt Przedsiębiorstwa.
4. Obowiązkiem Odbiorcy Usług jest dokonanie rozdziału instalacji wodociągowej.

§ 14

W przypadku, gdy zmiana opłat następuje w okresie między odczytami, zużycie wody lub ścieków przed i po zmianie zostaje ustalone proporcjonalnie do upływu czasu lub za zgodą odbiorcy usług następuje rozliczenie na dzień wejścia w życie nowej taryfy.

§ 15

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy Usług należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.
3. Opłata abonamentowa jest naliczana w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, niezależnie od tego, czy Odbiorca Usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki.

§ 16

1. Odbiorca Usług powinien:
 - 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
 - 2) odprowadzać ścieki tylko z oznaczonych w umowie nieruchomości.
2. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:
 - 1) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;

- 2) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 17

Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wniosek o wydanie warunków technicznych, który zawiera:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody,
- 6) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku Odbiorców Usług odprowadzających ścieki przemysłowe, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających.

§ 18

1. Do wniosku, o którym mowa w § 17, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) odpis tytułu prawnego do korzystania z przyłączanej nieruchomości lub odpis dokumentów wykazujących korzystanie z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

2. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

§ 19

1. Warunki techniczne przyłączenia określają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- 3) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
- 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) dane szczegółowe dotyczące: miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego

i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;

6) termin ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

§ 20

1. Przedsiębiorstwo może odmówić wydania warunków przyłączenia nieruchomości do sieci:

1) jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków lub

2) jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków w ramach zawartych przez przedsiębiorstwo umów o dostawę wody lub odbiór ścieków.

2. W razie odmowy wydania warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

§ 21

1. Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy Usług wyraża zgodę na montaż wodomierza dodatkowego do opomiarowania wody bezpowrotnie zużytej.

2. Wodomierz dodatkowy musi spełniać warunki odczytu zużytej wody tożsame z warunkami odczytu zużycia wody z wodomierza głównego zainstalowanego u Odbiorcy Usług.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 22

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa uchwalane przez radę gminy.

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

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

1) minimalna średnica przyłącza wodociągowego wynosi 40 mm, a minimalna średnica przyłącza kanalizacyjnego grawitacyjnego wynosi 150 mm;

- 2) jak najbliżej miejsca włączenia przyłącza wodociągowego do sieci należy zapewnić zasuwę a obudowę zasuwy wyposażyć w skrzynkę uliczną w celu zabezpieczenia przed zniszczeniem;
- 3) przyłącze wodociągowe należy zakończyć podejściem wodomierzowym służącym do zamontowania wodomierza głównego;
- 4) przebieg i zagłębienie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego należy prowadzić możliwie najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z jak najmniejszą ilością załamań z uwzględnieniem strefy przemarzania gruntu lub z zapewnieniem zabezpieczenia przed przemarzaniem;
- 5) w przypadku instalacji kanalizacyjnych, z których nie jest możliwe grawitacyjne odprowadzanie ścieków do sieci kanalizacyjnej należy zastosować przepompownię, która pozostanie w eksploatacji odbiorcy usług;
- 6) należy zapewnić możliwość dostępu do studni wodomierzowej lub rewizyjnej na przyłączy kanalizacyjnym;
- 7) za każdym zestawem wodomierza głównego od strony instalacji należy zastosować zabezpieczenie uniemożliwiające wtórne zanieczyszczenie wody zgodnie z wymaganiami dla przepływów zwrotnych, określonymi w Polskiej Normie dotyczącej projektowania instalacji wodociągowych.

§ 23

1. Warunki techniczne określają możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić pisemną zgodę na odstępstwo.
3. Odbiorca Usług ma obowiązek powiadamiania Przedsiębiorstwa o uszkodzeniach i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w tym o uszkodzeniach lub zaborze plomby na wodomierzu.
4. Odbiorca Usług ma obowiązek poinformowania Przedsiębiorstwa o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia Przedsiębiorstwu prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.
5. Odbiorca Usług ma prawo do bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody określonych w § 25 ust. 2 regulaminu.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 24

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu poprzez sprawdzenie przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z warunkami technicznymi przyłączenia.
2. Próby i odbiory częściowe oraz końcowe przyłącza przeprowadza Przedsiębiorstwo przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. W szczególności odbiór i kontrola wykonanych robót dotyczy:

- 1) ułożenia rur przyłącza – zalecany jest odbiór częściowy przed zasypaniem,
 - 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
 - 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
 - 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym;
 - 5) odtworzenie nawierzchni po wykonanych robotach ziemnych.
4. Protokół odbioru końcowego przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

Rozdział 8.

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

§ 25

1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców Usług o:
 - 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
 - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
 - 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków; w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców Usług o możliwości korzystania z tego punktu.
3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców Usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

Rozdział 9.

Standardy obsługi Odbiorców Usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 26

Odbiorca Usług ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług;
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia i innych wiążących Odbiorcę Usług dokumentów;
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 27

1. Odbiorca Usług ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług;
 - 2) wysokości opłat za usługi;
 - 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.
3. Inne reklamacje Odbiorca Usług może zgłaszać w terminie do 21 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy Usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca Usług posiada więcej, niż jedną umowę;
 - 5) podpis Odbiorcy Usług.
5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia.
6. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy Usług, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faksem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.
9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga uzasadnienia.
10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.
11. Przy reklamacji parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 28

Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy Usług w sprawach innych niż reklamacje w terminie:

- 1) nie dłuższym niż 14 dni roboczych na zapytania otrzymane w formie pisemnej, faksem lub drogą elektroniczną,
- 2) bez zbędnej zwłoki na zapytania otrzymane telefonicznie, w szczególności dotyczące zakłóceń w dostarczaniu wody i odbieraniu ścieków.

§ 29

1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 Ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy Usług, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 Ustawy.
2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 30

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.
2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane do:
 - 1) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru, w trakcie którego następował pobór wody do gaszenia z sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa, nie później niż do godz. 16⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia zdarzenia,
 - 2) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody do gaszenia pożaru pobranej z sieci wodociągowej z określeniem miejsca i daty poboru, za każdy miesiąc kalendarzowy w którym nastąpił pobór wody.

Rozdział 11.

Przepisy końcowe

§ 31

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Zielonka.

§ 32

Traci moc Uchwała Nr XXXIV/373/13 Rady Miasta Zielonka z dnia 29 sierpnia 2013 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Maz. z dnia 16 września 2013 r. poz. 9674) oraz Uchwała Nr XL/373/17 Rady Miasta Zielonka z dnia 26 października 2017 r. w sprawie zmiany uchwały dotyczącej „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” (Dz. Urz. Woj. Maz. z dnia 6 listopada 2017 r. poz. 9867).

§ 33

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

Przewodnicząca Rady Miasta Zielonka

Gabriela Wiśniewska

Dokument podpisany bezpiecznym podpisem elektronicznym

Podpis: Signature-825816777

Imię: Gabriela Stanisława

Nazwisko: Wiśniewska

Instytucja:

Miejscowość:

Województwo:

Kraj: PL

Data podpisu: 28 listopada 2019 r.

Zakres podpisu: Cały dokument