

UCHWAŁA NR XXXVI/258/2021

RADY GMINY PŁOŃSK

z dnia 14 września 2021 r.

**w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Płońsk**

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3 i art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) - Rada Gminy Płońsk uchwala, co następuje:

§ 1.

Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Płońsk, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Traci moc uchwała Nr IV/43/2019 Rady Gminy Płońsk z dnia 28 lutego 2019 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Płońsk.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Płońsk.

§ 4.

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

**PRZEWODNICZĄCY RADY
GMINY PŁOŃSK**

Włodzimierz Kędzik

UZASADNIENIE

do projektu uchwały w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Płońsk

W związku z ustawą z dnia 13 lutego 2020 r. o zmianie ustawy – Prawo budowlane oraz niektórych ustaw (Dz. U. z 2020 r. poz. 471) wprowadzone zostały istotne zmiany do ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Zmiany przepisów prawa dotyczą zasad wydawania przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne warunków przyłączenia do sieci, określonych w art. 7 w/w ustawy.

Zgodnie z treścią ustawy regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług, w tym:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 2) warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług;
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach;
- 4) warunki przyłączania do sieci;
- 5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
- 6) sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza;
- 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków;
- 8) standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków;
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Aktualnie na terenie Gminy Płońsk działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzi Gminny Zakład Komunalny Sp. z o.o. z siedzibą w Płońsku oraz Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej w Płońsku Sp. z o.o. Przedsiębiorstwo opracowało projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków i przedłożyło go Radzie Gminy w Płońsku. Przeprowadzona analiza tego projektu, wskazuje

iż spełnia on wymagania ustawowe, co do zakresu oraz treści regulacji jaką powinien zawierać regulamin zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Uwzględniono zastrzeżenia Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie zawarte w postanowieniu z dnia 1 września 2021 r. (Znak:WA.RZT.71.300B.2021/3) dokonując następujących zmian w Regulaminie:

1) usunięto dyspozycje zawarte w § od 4 do § 6 Regulaminu o następującej treści:

„§ 4.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo:

1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 Ustawy;

2) dokonywać przeglądów, napraw i kontroli przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;

3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług oraz ilość i jakość odprowadzanych ścieków;

4) przeprowadzenia kontroli wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego lub wodomierzy zainstalowanych na instalacji wewnętrznej; dokonywania odczytów wskazań; przeprowadzenia badań, pomiarów, przeglądów i napraw urządzeń będących w posiadaniu Dostawcy;

5) przeprowadzania kontroli realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej.

2. Pracownicy Przedsiębiorstwa mogą wykonywać w/w czynności na podstawie pisemnego upoważnienia, które okazują na żądanie Odbiorcy usług.

§ 5.

Odbiorca usług ma prawo:

1) do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie oraz w Umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;

2) zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczonych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;

3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo.

§ 6.

Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwu, w szczególności do:

- 1) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;
- 2) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami;
- 3) konserwowania i utrzymywania na własny koszt w należytym stanie technicznym i sanitarnym, posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne. Chronić instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur jak również niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
- 4) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
- 5) odprowadzania ścieków o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9 Ustawy a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 Ustawy;
- 6) nie odprowadzania do urządzeń instalacji kanalizacyjnej ścieków o składzie i stężeniach przekraczających normy określone w obowiązujących przepisach, substancji palnych i wybuchowych, substancji żrących i toksycznych;
- 7) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych Ustawą oraz Regulaminem;
- 8) poinformowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć, w stopniu umożliwiającym ustalenie, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;

- 9) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;
 - 10) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą Umową;
 - 11) niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
 - 12) powiadamiania Przedsiębiorstwa o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenia wody;
 - 13) zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej tak, aby nie wprowadzać wód opadowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych;
 - 14) w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych – wbudowania urządzenia podczyszczającego ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń, a następnie prawidłowego jego eksploataowania i konserwowania”;
- 2) z § 9 usunięto ust. 4 w brzmieniu „4. Długość okresu obrotowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden rok”;
 - 3) z § 12 usunięto ust. 1 w brzmieniu „1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez Radę Gminy”;
 - 4) z § 14 dokonano następujących zmian:
 - usunięto ust. 3 w brzmieniu „3. Wstrzymanie dostaw wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego Zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności, gdy:
 - 1) z powodu awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
 - 2) wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.”;
 - w ust. 4 skreślono wyrazy „z przyczyn, o których mowa w ust. 3”;

Niniejsza uchwała wypełnia wskazane podstawy prawne, zatem jej podjęcie należy uznać za zasadne. Projekt uchwały nie zawiera danych prawnie chronionych.

PRZEWODNICZĄCY RADY
GMINY PŁOŃSK



Włodzimierz Kędzik

REGULAMIN
dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie Gminy Płońsk

Rozdział 1
Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Płońsk, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Płońsk oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i Odbiorców usług.
2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).
3. Obowiązki wynikające z ustawy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków realizuje Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
4. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

§ 2.

Ilekcioć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) Ustawie – rozumie się przez to Ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r. (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028);
- 2) Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 Ustawy;
- 3) Przedsiębiorstwie - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 Ustawy;
- 4) Odbiorcy – rozumie się przez to odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy.

Rozdział 2
**Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-
kanalizacyjne w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków**

§ 3.

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) dostarczenia Odbiorcy z sieci wodociągowej, wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, biorąc pod uwagę następujące wartości parametryczne cech jakościowych:
 - a) barwa – akceptowalna,
 - b) mętność – do 1 NTU,
 - c) stężenie jonów wodoru (pH) – od 6,5 do 9,5,
 - d) smak – akceptowalny,
 - e) zapach – akceptowalny,
 - f) przewodność elektryczna – do 2500 $\mu\text{S}/\text{cm}$,
 - g) żelazo – do 200 $\mu\text{g}/\text{l}$
 - h) mangan – do 50 $\mu\text{g}/\text{l}$
 - i) bakterie grupy coli – 0 jtk/100ml
 - j) ogólna liczba mikroorganizmów w 22 °C – do 100 jtk/100ml
- 2) zapewnić realizację dostaw wody w minimalnej ilości 0,12m³/dobę/mieszkańca;
- 3) zapewnienia odpowiedniego ciśnienia w sieci wodociągowej, zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
 - a) zapewnienia dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;
 - b) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 4) odbierać w sposób ciągły i niezawodny do sieci kanalizacyjnej ścieki o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9 Ustawy;
- 5) zapewnić wymaganą ogólnie obowiązującymi przepisami jakość materiałów do budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi normami;
- 6) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń i przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu;

- 7) zainstalowania na własny koszt i utrzymania u Odbiorcy wodomierza głównego na przyłączy wodociągowym;
- 8) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4.

Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego Regulaminu.
3. Umowa może być zawarta z osobą posiadającą tytuł prawny do nieruchomości oraz osobą która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
4. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właścicieli lub Zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie.
5. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością stroną umowy są wszyscy Współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem będąca pełnomocnikiem.

Rozdział 4

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

§ 6.

1. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się w oparciu o określone w taryfach ceny i stawki opłat oraz ilość dostarczonej wody i odprowadzenia ścieków.
2. W przypadku, gdy zmiana cen i stawek opłat następuje w okresie między odczytami, ilość pobranej wody lub odprowadzenia ścieków ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy, w sposób proporcjonalny do upływu czasu.

3. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.
4. Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków.

§ 7.

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

Rozdział 5 **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 8.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej następuje na podstawie warunków przyłączenia wydanych przez Przedsiębiorstwo.
2. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 powinien zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
 - 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
 - 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
 - 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
 - 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;

- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
4. Warunki przyłączenia określają m.in.:
- 1) miejsca i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
 - 2) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego,
 - 3) procedurę przyłączenia do sieci;
 - 4) termin ważności warunków,
5. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia.
6. Przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy, warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci w terminie 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej; 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem wnioskodawcy. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć ww. terminy odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia. Do terminów określonych powyżej 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.
7. Warunki przyłączenia do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.
8. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych winny być określone w sposób wyczerpujący.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 9.

1. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa.
3. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:
 - 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
 - 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu;
 - 3) przyłącze wodociągowe należy zakończyć podejściem wodomierzowym służącym do zamontowania wodomierza głównego;
 - 4) minimalna średnica przyłącza wodociągowego wynosi 40mm.
 - 5) minimalna średnica przyłącza kanalizacyjnego wynosi 160mm.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 10.

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest:
 - 1) uzgodnienie projektu zagospodarowania działki lub terenu wraz z opisem technicznym lub planu sytuacyjnego z Przedsiębiorstwem;
 - 2) zgłoszenie Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem.
2. Przedsiębiorstwo przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.
3. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zasypaniem.

4. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny.
5. Podstawę do przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej oraz do zawarcia Umowy z Przedsiębiorstwem stanowi protokół przeglądu technicznego wykonanego przyłącza z wynikiem pozytywnym.
6. Włączenie przyłącza do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej dokonuje Przedsiębiorstwo lub za zgodą Przedsiębiorstwa podmiot posiadający wymagane uprawnienia.

Rozdział 8

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

§ 11.

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzeniu ścieków poprzez komunikaty na tablicy informacyjnej Przedsiębiorstwa, Urzędu Gminy, za pośrednictwem strony internetowej Przedsiębiorstwa, telefoniczne, w lokalnych mediach lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem.
2. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody przez okres dłuższy niż 12 godzin Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji.
3. O wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, nie później niż w ciągu 24 godzin od wstrzymania dostawy wody i odprowadzania ścieków, a szczególnie w uzasadnionych przypadkach nie później niż w ciągu 48 godzin. Jeżeli świadczenie usług zostało wznowione przed upływem terminu określonego wyżej, Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku informowania o wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 9

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposób załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzenia ścieków.

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania na wniosek Odbiorców wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków,
 - 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
 - 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 4) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych.
 3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
 4. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

§ 13.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.
3. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług, na adres siedziby pisemnie, osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poprzez przesłane w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - 1) dane Odbiorcy usług;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
 - 4) zgłoszenie roszczeń.

§ 14.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić Odbiorcę usług

o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.

2. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:
 - 1) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
 - 3) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
 - 4) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

Rozdział 10

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 15.

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie zasad określonych pomiędzy Gminą, Przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie ustalonych okresach.
4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z Urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.
5. Należnością za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża Gminę.

PRZEWODNICZĄCY RADY
GMINY PŁOŃSK


Włodzimierz Kędzik