
**PROJEKT REGULAMINU
DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY NOWY DWÓR MAZOWIECKI**

Załącznik do uchwały nr/2021 Rady Miejskiej w Nowym
Dworze Mazowieckim z dnia

Spis treści:

Rozdział 1 Postanowienia ogólne.

Rozdział 2 Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział 3 Warunki przyłączenia do sieci.

Rozdział 4 Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza.

Rozdział 5 Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 6 Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług.

Rozdział 7 Prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa.

Rozdział 8 Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach.

Rozdział 9 Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.

Rozdział 10 Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.

Rozdział 11 Standardy obsługi Odbiorców usług. Sposób załatwiania reklamacji.

Rozdział 12 Rozstrzyganie sporów pomiędzy Przedsiębiorstwem a odbiorcami usług.

Rozdział 13 Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Rozdział 14 Przepisy końcowe.

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych i beczkowozów oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie miasta Nowy Dwór Mazowiecki.

2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:

a) „Ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020r. poz. 2028),

b) „Umowa” należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:

- umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- umowa o zapatrzenie w wodę,
- umowa o odprowadzanie ścieków,

c) „Odbiorca usług ” należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem,

d) „Przedsiębiorstwo” należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie Nowego Dworu Mazowieckiego, w tym również Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o.

§ 2

1. Przedsiębiorstwo, tj. Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o. w Nowym Dworze Mazowieckim wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Zarządu Miasta Nowy Dwór Mazowiecki z dnia 18.06.2002r. Nr 1/2002.

2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

Rozdział 2

Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3

Poziom świadczonych usług Przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie, o którym mowa w § 2 oraz pozwolenia wodnoprawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§ 4

1. Ilość dostarczanej wody i maksymalne ilości ścieków określają warunki techniczne lub Umowa. Umowa musi określać dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.

2. Wymagane ciśnienie wody określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (t.j. Dz. U. z 2019r. poz.1065).

3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017 roku w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2017 poz. 2294).

4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (t.j. Dz. U. 2016 poz. 1757).

Rozdział 3

Warunki przyłączenia do sieci

§ 5

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej, kanalizacyjnej, zwany dalej „warunkami przyłączenia” złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:

- a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
- b) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym adres i numer działki ewidencyjnej,
- c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- d) termin podłączenia,
- e) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci,
- f) 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,
- g) ilość i jakość odprowadzanych ścieków, z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe,
- h) datę i podpis wnioskodawcy.

3. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 6

Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- a) kopię dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, lub numer księgi wieczystej, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis stanu prawnego nieruchomości.
- b) Plan zabudowy lub szkic sytuacyjny określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu w skali 1:500.

§ 7

1. Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie nie dłuższym niż 21 dni dla budynków jednorodzinnych i zabudowy zagrodowej, i 45 dni dla budynków wielorodzinnych i pozostałych od dnia złożenia wniosku.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu wnioskodawcy z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.

3. W wypadku odmowy wydania warunków przyłączenia, Przedsiębiorstwo uzasadnia odmowę ich wydania. W tym wypadku zastosowanie mają terminy określone powyżej.

4. Przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie.

-
5. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.
 6. Warunki przyłączenia określają w szczególności:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
 - b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na wodę,
 - c) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego,
 - d) maksymalną dobową ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - e) termin ważności warunków przyłączenia.

§ 8

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 7, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, po spełnieniu warunków w niej określonych.
2. Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać terminy realizacji oraz wymaganą dokumentację.

§ 9

1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia opracowania dokumentacji technicznej, a umowa przyłączeniowa do prac budowlano-montażowych.
2. Określone w warunkach lub w umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w protokołach.
4. Upoważniony przedstawiciel Przedsiębiorstwa sprawuje nadzór techniczny nad realizacją prac budowlano- montażowych.

§ 10

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie w umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy, o której mowa w §1 ust. 2 pkt. b).
3. Osoba wykonująca włączenie do sieci wodociągowej, powinna posiadać niezbędne kwalifikacje i aktualne orzeczenie lekarskie dla celów sanitarno-epidemiologicznych do pracy w kontakcie z wodą pitną.
4. Przedsiębiorstwo nie pobiera opłat za:
 - wydanie warunków przyłączenia do sieci, a także za ich zmianę, aktualizację lub przeniesienie na inny podmiot;
 - odbiór przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, a także za włączenie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci wodociągowej albo kanalizacyjnej oraz za inne zezwolenia z tym związane.

Rozdział 4

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 11

1. Odbiór wykonanego przyłącza wodociągowego/ lub kanalizacyjnego odbywa się po złożeniu przez wnioskodawcę/inwestora pisemnego wniosku o odbiór techniczny na podstawie protokołu odbioru technicznego po zakończeniu robót i dostarczeniu kompletnej dokumentacji powykonawczej przyłącza/y.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza/y powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,

-
- 3) dane osób uczestniczących w odbiorze, w tym dane wykonawcy i użytkownika,
 - 4) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - 5) okres rękojmi i gwarancji oraz dane podmiotu zobowiązanego,
 - 6) podpisy osób uczestniczących w odbiorze.

Rozdział 5

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

§ 12

1. Na pisemny wniosek, potencjalny odbiorca usług może uzyskać informacje w zakresie dostępności usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo. Informacja zostaje udzielona w terminie do 30 dni od daty otrzymania wniosku.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci wodno-kanalizacyjnej w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych stacji uzdatniania wody i/lub oczyszczalni ścieków oraz braku możliwości technicznych uniemożliwiających realizację usługi..
3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci wodno-kanalizacyjnej jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i obowiązującymi przepisami.

§ 13

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane przyłączyć do sieci wodno-kanalizacyjnej nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz możliwościami przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej, mocą produkcyjną stacji uzdatniania wody oraz oczyszczalni ścieków.
2. Warunkiem realizacji dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków jest zawarcie Umowy o której mowa w § 18.

§ 14

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane zapewnić realizację budowy i rozbudowę urządzeń i obiektów wodociągowych i kanalizacyjnych ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji, uchwalonym na podstawie art. 21 Ustawy.
2. Realizację budowy przyłączy do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
3. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi Przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego i dodatkowego wodomierza - Odbiorca usług.

§ 15

W przypadkach, gdy zamierzenia inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości w zakresie realizacji podłączeń wyprzedzają plan inwestycyjny Gminy i plan rozwoju i modernizacji wodociągów i kanalizacji w Przedsiębiorstwie, Odbiorca może wybudować je na własny koszt, po wcześniejszym uzgodnieniu z Przedsiębiorstwem warunków odpłatnego przejęcia sieci, zawarciu umowy przyrzeczenia przeniesienia własności wybudowanych sieci oraz spełnieniu warunków technicznych wydanych przez Przedsiębiorstwo.

§ 16

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest pierwszy zawór za wodomierzem głównym.
2. Definicję przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego określa Ustawa.

Rozdział 6

Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§ 17

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, którego nieruchomości została przyłączona do sieci, jeżeli przyłącze spełnia warunki techniczne oraz wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie Umowy.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć Umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w Umowie.
3. Umowa, o której mowa w ust.1, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - a) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
 - b) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
 - c) praw i obowiązków stron umowy,
 - d) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
 - e) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - f) ustaleń zawartych w zezwoleniu, na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
 - g) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
4. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 4 ust. 4 oraz wymagania technologiczne Oczyszczalni Ścieków „Południe”.
5. Z Odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną Umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 18

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa winna określać sposób jej rozwiązania.
3. Rozwiązanie Umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Umowie i na skutek rozwiązania umowy przez Przedsiębiorstwo z przyczyn dotyczących Odbiorcy usług, bez zachowania okresu wypowiedzenia.
4. Przedsiębiorstwo może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 Ustawy. Rozwiązanie umowy następuje przez oświadczenie Przedsiębiorstwa doręczone Odbiorcy co najmniej na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
5. W przypadku gdy Odbiorca usług nie udostępnił możliwości odczytu wodomierza głównego przez okres dwóch miesięcy, lub nie umożliwił kontroli lub wymiany wodomierza głównego Przedsiębiorstwo może obciążyć Odbiorcę kosztami ponownego przyjazdu pracowników Przedsiębiorstwa.

6. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 19

1. Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie Umowy, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie Umowy.

2. Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy projekt Umowy.

§ 20

1. W Umowach dotyczących odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo ustala warunki wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, sposób realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych, w tym dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, wynikające z obowiązujących przepisów jak również zasady i sposób przeprowadzania kontroli jakości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo obciąża dostawcę ścieków opłatą z tytułu przekroczenia jakości ścieków określonych w załączniku do Umowy, na podstawie próbki ścieków pobranej jednorazowo co najmniej raz w miesiącu w obecności przedstawiciela dostawcy i odbiorcy ścieków.

§ 21

1. Przedsiębiorstwo określa cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Mogą obowiązywać różne okresy rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.

3. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze. Termin zapłaty nie może być krótszy niż 14 dni.

Rozdział 7 **Prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa**

§ 22

1. Przedsiębiorstwo zgodnie z przepisami Ustawy ma obowiązek zapewnić:

a) zdolność posiadanych urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i jakości pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody,

b) ciśnienie wody dostarczanej do instalacji wodociągowej budynku powinno być zgodne z przepisami w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie - przepisy Prawo Budowlane,

c) jakość dostarczanej wody spełniającą określone w rozporządzeniu Ministra Zdrowia wymagania stawiane wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi,

d) ciągłość i niezawodność dostaw wody i odprowadzania ścieków.

§ 23

1. Przedsiębiorstwo zainstaluje i utrzymuje u Odbiorcy wodomierz główny.

2. Wodomierz poza wodomierzem głównym tzw. podlicznik jest częścią instalacji wewnętrznej i jego montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża Odbiorcę.

§ 24

1. Przedsiębiorstwo winno zapewnić odbiorcom należyty poziom usług.
2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia na życzenie klienta lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji taryfowych.

§ 25

1. Przedsiębiorstwo, które odcięło dostawę wody w przypadku wymienionym w § 26 pkt.b) jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
2. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia Powiatowego Inspektora Sanitarnego, Burmistrza Miasta oraz Odbiorcę usług, co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
3. Powyższe nie dotyczy przypadków nielegalnego wykonania przyłączy, nielegalnego poboru wody i odprowadzania ścieków, gdy strony nie łączy żadna umowa.

§ 26

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy, a w szczególności jeżeli:
 - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
 - b) Odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
 - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
 - d) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

§ 27

Przedsiębiorstwo może odmówić ponownego zawarcia Umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, jeżeli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaprzestania świadczenia usług.

§ 28

Uprawnieni przedstawiciele Przedsiębiorstwa, po okazaniu legitymacji służbowej, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń każdego, kto korzysta z jego usług lub posiada jego urządzenie w celu przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub innych wodomierzy, dokonania odczytu ich wskazań, dokonania badań i pomiarów, przeprowadzenia przeglądów i napraw, demontażu urządzeń posiadanych przez Odbiorcę, a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci.

Rozdział 8

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

§ 29

Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 30

1. W rozliczeniach, strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną przez organ regulacyjny bądź tymczasową taryfę ustaloną w trybie art. 24c ust. 4

Ustawy, lub taryfę wprowadzoną stosownie do zapisu art. 24 f ust. 2 Ustawy bez konieczności zmiany Umowy.

2. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków ceny i stawki opłat wskazane w taryfie mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku.

3. W przypadku zmiany taryfy, o której mowa w ust. 2, taryfa ta wchodzi w życie z dniem, w którym uległa zmianie stawka podatku od towarów i usług stosowana dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

4. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie na podstawie wskazań jednego dodatkowego wodomierza-podlicznika zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług.

§ 31

1. W terminie 7 dni od dnia, w którym decyzja, o której mowa § 29 ust. 1 stała się ostateczna, organ regulacyjny ogłasza zatwierdzoną taryfę albo tymczasową taryfę na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

2. Zatwierdzona taryfa albo tymczasowa taryfa jest zamieszczana ponadto na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Nowy Dwór Mazowiecki oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa i udostępnia się ją w punkcie obsługi Klienta.

3. W przypadku, o którym mowa w art. 24f ust. 2, taryfę ogłasza Przedsiębiorstwo na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w punkcie obsługi Klienta.

§ 32

Przedsiębiorstwo obciąża Gminę na podstawie cen i stawek ustalonych w taryfie – za wodę:

- a) pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych,
- b) zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe,
- c) zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.

§ 33

1. Koszty związane z eksploatacją urządzeń kanalizacji deszczowej miasta obciążają budżet Gminy.

2. Sposób rozliczeń za wody opadowe i roztopowe wprowadzane do kanalizacji ogólnospławnej i oczyszczane w oczyszczalni ścieków komunalnych ustala się w umowie zawartej między Przedsiębiorstwem, a Gminą.

§ 34

Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 Ustawy oraz Umowa.

Rozdział 9

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 35

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- a) użytkowania instalacji wodociągowej 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 instalacji centralnego ogrzewania,
- b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych,

-
- c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
 - d) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
 - e) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowy zawartej z Przedsiębiorstwem,
 - f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
 - g) umożliwienia pracownikom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego Odbiorcy usług w celu dokonania czynności określonych w art. 7 Ustawy.
 - h) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.
 - i) umożliwienia pracownikom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego Odbiorcy usług w celu dokonania czynności określonych w § 28 Regulaminu.

§ 36

Osoba zamierzająca korzystać z usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków powinna wystąpić z wnioskiem o zawarcie Umowy do Przedsiębiorstwa.

§ 37

Odbiorca jest właścicielem instalacji wodociągowej, kanalizacyjnej do pierwszej studzienki rewizyjnej licząc od strony budynku, przyłącza kanalizacji sanitarnej oraz przyłącza wodociągowego wraz z zasuwą odcinającą i zobowiązany jest do wykonywania na swój koszt wszelkich napraw tych instalacji i przyłączy.

§ 38

1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur, a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz uniemożliwienie dostępu osób nieuprawnionych do tych pomieszczeń.
2. Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

§ 39

1. Jeżeli Umowa o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków nie stanowi inaczej, Odbiorca odpowiada na terenie nieruchomości za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym ścieków włącznie.
2. Dodatkowy wodomierz (jeden na instalacji) poza wodomierzem głównym tzw. podlicznik jest częścią instalacji wewnętrznej i jego montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża Odbiorcę.

§ 40

1. Odbiorca winien powiadomić Przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci wodno-kanalizacyjnej.
2. Odbiorca zobowiązany jest do powiadamiania Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

§ 41

Dostarczający ścieki zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków, która może odbiegać od warunków Umowy.

§ 42

Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

§ 43

Odbiorca posiadający przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne nie ma prawa bez zgody Przedsiębiorstwa zezwalać innej osobie na korzystanie z tego przyłącza.

§ 44

Odbiorca zobowiązany jest do nie dokonywania zabudowy ani trwałych nasadzeń nad przyłączem w pasie nie mniejszym niż 1,0 m od osi przewodu. Naruszenie tej zasady daje możliwość dochodzenia odszkodowania przez Przedsiębiorstwo w wyniku uszkodzeń należących do niego urządzeń spowodowanym niedotrzymaniem tego warunku.

§ 45

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

§ 46

Zużycie do podlewania uzdatnionej wody podziemnej nie może naruszać racjonalnej gospodarki wodą i uniemożliwiać korzystanie z wody innym odbiorcom.

§ 47

Zabrania się wprowadzania wód opadowych i roztopowych do kanalizacji sanitarnej, a także wprowadzania ścieków bytowych i przemysłowych do urządzeń kanalizacji deszczowej.

§ 48

Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 24 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.

Rozdział 10

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

§ 49

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo winno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, a w szczególności poprzez zamieszczenie ogłoszenia na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

§ 50

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, a w szczególności poprzez zamieszczenie ogłoszenia na stronie internetowej Przedsiębiorstwa, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

2. Gdy przerwa miałaby przekroczyć 12 godzin, Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, a w szczególności poprzez zamieszczenie ogłoszenia na stronie internetowej Przedsiębiorstwa, co najmniej na 7 dni przed planowanym terminem.

§ 51

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

§ 52

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy.

Rozdział 11

Standardy obsługi Odbiorców usług

Sposób załatwiania reklamacji

§ 53

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi.

§ 54

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 55

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w Umowie.

§ 56

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z Regulaminem lub przerw w dostawach wody Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 3 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.

3. Reklamacja winna zostać złożona na piśmie lub drogą elektroniczną i powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy;
- b) przedmiot reklamacji;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) numer i datę Umowy;
- e) podpis Odbiorcy.

4. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy usług z obowiązku terminowego regulowania należności

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia i udziela odpowiedzi na piśmie.

6. Odpowiedź winna zawierać:

-
- a) nazwę Przedsiębiorstwa,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,
 - d) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - e) podpis osoby reprezentującej Przedsiębiorstwo.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
 8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

Rozdział 12

Rozstrzyganie sporów pomiędzy Przedsiębiorstwem a odbiorcami usług

§ 57

1. W sprawach spornych dotyczących:
 - a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Przedsiębiorstwo,
 - b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci - na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji.
2. Od decyzji, o której mowa w ust. 1, służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.
3. Postępowanie w sprawie odwołania od decyzji, o której mowa w ust. 1, toczy się na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1575,) o postępowaniu w sprawach z zakresu regulacji rynku wodno-kanalizacyjnego.
4. Do postanowień, o których mowa w art. 27e ust. 3, Ustawy przepisy ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio, z tym że zażalenie wnosi się w terminie 7 dni od dnia doręczenia postanowienia.

Rozdział 13

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 58

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są:

- a) Komenda Powiatowa Państwowej Straży Pożarnej w Nowym Dworze Mazowieckim,
- b) Ochotnicza Straż Pożarna w Nowym Dworze Mazowieckim.

§ 59

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.

§ 60

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub nie później niż 7 dni od dnia dokonania poboru wody.

§ 61

1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć Umowę z Gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.

2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne.

Rozdział 14

Przepisy końcowe

§ 62

W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020r. poz. 2028), wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 63

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego Regulaminu.