

Załącznik do Uchwały Nr VI/49/15
Rady Miejskiej w Nowym Dworze
Mazowieckim z dnia 26 maja 2015r.

R E G U L A M I N

DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

NA TERENIE GMINY NOWY DWÓR MAZOWIECKI

Spis treści:

Rozdział I Postanowienia ogólne

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

Rozdział III Warunki przyłączenia do sieci

Rozdział IV Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

Rozdział V Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

Rozdział VI Prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa

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

Rozdział VIII Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

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

Rozdział X Standardy obsługi Odbiorców usług. Sposób załatwiania reklamacji

Rozdział XI Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

Rozdział XII Przepisy końcowe

Rozdział I

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 beczkowsów 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 (tj. Dz. U. z 2015r. poz. 139),

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” należy przez to rozumieć podmiot będący stroną umowy o przyłączenie do sieci lub jednej z Umów wymienionych w pkt. b).

d) „Przedsiębiorstwo” należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu Ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2013r. poz. 672 z późn. zm.), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie Nowego Dworu Mazowieckiego usługi takie świadczy 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 II

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 pozwolenie wodnoprawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§ 4

1. Ilość dostarczanej wody określa Umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z Odbiorcą. Umowa winna także określać maksymalne ilości oraz 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 (Dz. U. Nr 75 poz. 690, z 2003r. Nr 33 poz. 270, z 2004r. Nr 109 poz. 1156).

3. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 29 marca 2007 roku w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. 2007, Nr 61 poz. 417).

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 Dz. U. 2006 Nr 136, poz. 964).

Rozdział III

Warunki przyłączenia do sieci

§ 5

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

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

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

- a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
- b) adres podłączanej nieruchomości,
- c) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- d) formę i termin podłączenia,
- e) przeznaczenie budynku,
- f) datę i podpis wnioskodawcy.

4. 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) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
- b) aktualną mapę sytuacyjno-wysokościową do celów opiniodawczych w skali 1:500, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu. Mapa nie może być wydana wcześniej niż 2 miesiące od daty wpływu wniosku o przyłączenie do sieci.

§ 7

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. Przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza Przedsiębiorstwo.

2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.

3. Wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej jest płatne wg Cennika Zakładowego.

§ 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 do sieci może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie.

Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

§ 9

1. Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

2. Określone w warunkach względnie 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 użytkownika sprawuje nadzór techniczny nad realizacją prac budowlano- montażowych.

§ 10

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie w umowie o przyłączenie.

2. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy, o której mowa w §1 ust. 2 pkt. b).

Rozdział IV

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

§ 11

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci wod-kan w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych uniemożliwiających realizację usługi.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci wod-kan jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i obowiązującymi przepisami.

§ 12

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane przyłączyć do sieci wod-kan 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.

2. Warunkiem realizacji przyłączenia do sieci wod-kan jest zawarcie Umowy o której mowa w § 17.

§ 13

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane zapewnić realizację budowy i rozbudowę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz sieci wodociągowej i kanalizacyjnej w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji wodociągów i kanalizacji uchwalonym na podstawie art. 21 Ustawy, zgodnym z kierunkami rozwoju Gminy określonymi w Studium uwarunkowań i kierunkami zagospodarowania przestrzennego Gminy Nowy Dwór Mazowiecki, miejscowymi planami zagospodarowania przestrzennego oraz ustaleniami zezwolenia, o którym mowa w § 2 Regulaminu.

2. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej zapewnia na własny koszt, realizację budowy przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych do sieci

oraz studni wodomierzowej lub pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego ścieków.

4. Koszty zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego do budynku pokrywa Przedsiębiorstwo, a w poszczególnych lokalach i urządzenia pomiarowego ścieków, Odbiorca usług.

§ 14

W przypadkach, gdy zamierzenia inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości w zakresie realizacji połączeń 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 technicznych w umowie o przyłączeniu.

§ 15

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym.

2. Odbiorca usługi jest właścicielem przyłącza kanalizacyjnego. Definicję przyłącza kanalizacyjnego określa Ustawa.

Rozdział V

Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§ 16

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć Umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, której nieruchomość zostanie przyłączona do sieci wod-kan, jeżeli 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 winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 Ustawy oraz wskazywać miejsce publikacji Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

4. Umowa winna określać warunki usuwania awarii przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy usług zgodnie z art. 6 ust. 3a Ustawy.

5. W Umowach dotyczących odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w § 4 ust. 4.

6. 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.

§ 17

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

2. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.

3. Rozwiązanie Umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Umowie i na skutek odstąpienia Przedsiębiorstwa od Umowy.

4. Przedsiębiorstwo może odstąpić od Umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 Ustawy. Odstąpienie od Umowy następuje przez oświadczenie Przedsiębiorstwa doręczone

Odbiorcy 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, Przedsiębiorstwo może obciążyć Odbiorcę kosztami ponownego przyjazdu pracowników Przedsiębiorstwa.

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

§ 18

1. Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie określonym w umowie o przyłączenie do sieci, 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 do podpisu projekt Umowy.

3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela / zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§ 19

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 przemysłowych 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 przemysłowych 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 ścieków.

§ 20

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.

Rozdział VI Prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa

§ 21

Przedsiębiorstwo zgodnie z przepisami Ustawy ma obowiązek zapewnić:

- 1) 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
- 2) 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

- 3) jakość dostarczanej wody spełniającą określone w rozporządzeniu Ministra Zdrowia wymagania stawiane wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi
- 4) ciągłość i niezawodność dostaw wody i odprowadzania ścieków.

§ 22

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.

§ 23

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.

§ 24

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody w przypadku wymienionym w § 25 pkt.2 jest obowiązana 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 wówczas, gdy strony nie łączą żadna umowa.

§ 25

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy, a w szczególności jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- 2) Odbiorca usług nie uiścił opłat za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub uszkodzeniach pomiarowych.

§ 26

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

§ 27

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 VII

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

§ 28

Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo na podstawie Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. 2006r. Nr 127, poz. 886).

§ 29

1. W rozliczeniach, strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną uchwałą rady gminy bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 Ustawy, bez konieczności zmiany Umowy.
2. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie na podstawie wskazań jednego dodatkowego wodomierza-podlicznika zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług.

§ 30

Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę w gazecie lokalnej oraz na swojej stronie internetowej w terminie określonym w art. 24 ust. 7 lub 9 Ustawy.

§ 31

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.

§ 32

1. Koszty związane z eksploatacją urządzeń kanalizacji deszczowej miasta obciążają budżet Gminy.
2. Sposób rozliczeń za ścieki opadowe wprowadzane do kanalizacji ogólnospławnej i oczyszczane w oczyszczalni ścieków komunalnych ustala się w umowie zawartej między Przedsiębiorstwem, a Gminą.

§ 33

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

Rozdział VIII

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§ 34

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) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy
- h) umożliwienia pracownikom Przedsiębiorstwa wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego Odbiorcy usług w celu dokonania czynności określonych w § 27 Regulaminu.

§ 35

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

§ 36

Odbiorca jest właścicielem instalacji wodociągowej i 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 na instalacji.

§ 37

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 powiadomienia Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu pomby.
3. W przypadku niesprawności wodomierza do rozliczeń stosuje się średnie zużycie z ostatnich 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności.

§ 38

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.

§ 39

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

§ 40

Dostarczający ścieki zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków Umowy.

§ 41

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

§ 42

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

§ 43

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.

§ 44

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

§ 45

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

§ 46

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

§ 47

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 IX

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

§ 48

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo winno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 49

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.
2. Gdy przerwa miałaby przekroczyć 12 godzin, Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 7 dni przed planowanym terminem.

§ 50

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.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

§ 51

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

Rozdział X **Standardy obsługi Odbiorców usług** **Sposób załatwiania reklamacji**

§ 52

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi.

§ 53

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.

§ 54

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

§ 55

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. 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.
6. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

Rozdział XI

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 56

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.

§ 57

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

§ 58

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

- a) powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub nie później niż 7 dni od dnia dokonania poboru wody.

§ 59

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 XII

Przepisy końcowe

§ 60

W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. 2015 poz. 139) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

§ 61

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