

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA KOBYŁKA

Tekst jednolity opracowany na podstawie:

Uchwały nr XLVI/399/2022 Rady Miasta Kobyłka z dnia 28 lutego 2022 roku w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Kobyłka oraz Uchwały NR XLVIII/424/2022 Rady Miasta Kobyłka z dnia 25 kwietnia 2022 r. zmieniającej uchwałę w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Kobyłka

Rozdział 1. PRZEPISY OGÓLNE

§ 1.

Niniejszy Regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych działających na terenie Miasta Kobyłka oraz odbiorców usług korzystających na terenie Miasta Kobyłka, z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2.

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).
2. Użyтым w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

Rozdział 2.

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

§ 3.

W zakresie dostarczania wody, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z niniejszym Regulaminem, wodę z sieci wodociągowej;

- 2) zapewnić dostawę wody o minimalnym ciśnieniu wynoszącym 0,05 MPa u wylotu na pierwszym zaworze za wodomierzem głównym;
- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3 m³ na dobę;
- 4) dostarczać wodę o jakości o jakości normatywnej, odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach określonych w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294), w tym w szczególności o następujących parametrach nieprzekraczających wartości:
 - a) żelazo – 200 µg/l ,
 - b) mangan – 50 µg/l,
 - c) stężenie jonów wodoru (pH) – 6,5-9,5,
 - d) azotany – 0,5 mg NO₂/l,
 - e) Escherichia coli – 0 jtk/100 ml,
 - f) barwa, smak, zapach – akceptowalne przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - g) mętność – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian o wartości do 1,0 NTU;
- 5) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 6) finansować, instalować, utrzymywać i legalizować wodomierze główne;
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

§ 4.

W zakresie odbioru ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług, na podstawie pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym niniejszym Regulaminem;
- 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 3) oczyścić przyjęte ścieki zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5.

1. Umowa zawarta z odbiorcą usług odprowadzającym ścieki przemysłowe, może określać maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczenia.

2. Dopuszczalne zanieczyszczenia w ściekach przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych, ustala przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 6.

W zakresie dostarczania wody, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej;
- 2) kontrolować stan techniczny przyłącza wodociągowego w czasie eksploatacji;
- 3) dostosowywać rozmiar wodomierza głównego do rzeczywistej wielkości poboru wody z nieruchomości.

§ 7.

W zakresie odbioru ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

- 1) kontrolować prawidłowość realizacji prac związanych z podłączeniem nieruchomości do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, pod kątem ich zgodności z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 2) kontrolować ilość i jakość oraz sposób odprowadzania ścieków z nieruchomości odbiorców usług, pod względem ich zgodności z obowiązującymi normami oraz podpisaną umową.

Rozdział 3.

OBOWIĄZKI ODBIORCÓW USŁUG ZAOPATRZENIA W WODĘ I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 8.

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci wodociągowej;
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 3) niezwłocznego informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o eksploatacji własnego ujęcia wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;

- 4) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie na warunkach określonych w pisemnej umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 5) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

§ 9.

Odbiorca usług winien zabezpieczać wodomierz główny oraz pozostałe wodomierze przed dostępem osób nieupoważnionych oraz uszkodzeniem lub utratą funkcji metrologicznych, w szczególności poprzez utrzymanie pomieszczenia lub studzienki wodomierzowej, gdzie zainstalowany jest wodomierz w należytym stanie i czystości z zagwarantowanym bezpośrednim dostępem do niego i możliwością swobodnej jego wymiany oraz zabezpieczanie pomieszczenia lub studzienki przed napływem wody opadowej i gruntowej oraz przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.

§ 10.

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

- 1) wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, pozostałych wodomierzy oraz urządzeń pomiarowych, w tym o zerwaniu lub uszkodzeniu plomb;
- 2) wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 3) awariach przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych.

§ 11.

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

Rozdział 4.

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 12.

Postanowienia umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 13.

1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.
2. Nie wymaga zachowania formy pisemnej, zmiana taryfy (rodzaju lub wysokości należności) w czasie obowiązywania umowy.
3. W umowach dotyczących zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uwzględnia postanowienia wynikające z art. 6 ust. 3 ustawy.

§ 14.

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana na pisemny wniosek osoby, posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która jest przyłączona do sieci, znajdującej się w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może określić wzór wniosku o zawarcie umowy, który udostępnia wówczas nieodpłatnie w swej siedzibie.
4. W przypadku, gdy przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z ogólnych warunków umów, wówczas wraz z projektem umowy przedkłada przyszłemu odbiorcy ogólne warunki umów.
5. W terminie do 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć z wnioskodawcą umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 15.

1. W przypadku nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierana jest z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.
2. Na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu wszystkich warunków wskazanych w ustawie, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, obok umowy z zarządcą lub właścicielem budynku, jest zobowiązane zawrzeć umowy także z osobami korzystającymi z poszczególnych lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera również:
 - 1) wskazanie osób korzystających z lokali, w tym określenie tytułu prawnego do zajmowanego lokalu;

- 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego dodatkowych opłat;
- 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku.

4. W terminie 30 dni od dnia złożenia przez właściciela lub zarządcę nieruchomości kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane zawrzeć umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobami korzystającymi z lokali.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne nie jest zobowiązane do instalowania, utrzymywania i legalizacji wodomierzy znajdujących się na wewnętrznej instalacji wodociągowej odbiorcy usług, tak przy punktach czerpalnych wody w lokalach jak i znajdujących się poza nimi.

§ 16.

1. Umowa może zostać zawarta na czas określony w następujących wypadkach:

- 1) na wniosek odbiorcy usług;
- 2) w przypadku legitymowania się przez odbiorcę usług jedynie czasowym tytułem prawnym do nieruchomości;
- 3) w sytuacji, gdy dostawca ścieków przemysłowych legitymuje się pozwoleniem wodnoprawnym na odprowadzanie ścieków wydanym na czas określony.

2. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z upływem czasu, na jaki została zawarta.

§ 17.

Po rozwiązaniu umowy przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może zaprzestać świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, w stosunku do odbiorcy usług i w tym zakresie może zastosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne uniemożliwiające dalsze korzystanie z usług.

Rozdział 5.

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

§ 18.

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług, w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach.

§ 19.

Długość okresu obrachunkowego wskazuje umowa.

§ 20.

Wejście w życie nowych taryf nie powoduje konieczności zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

§ 21.

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

Rozdział 6.

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 22.

1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w art. 19a ustawy, na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza elementami, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy, może zawierać:

- 1) numer telefonu;
- 2) adres poczty elektronicznej;
- 3) numer księgi wieczystej;
- 4) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
- 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków;
- 6) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci w swojej siedzibie oraz na stronie internetowej.

4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania w terminach określonych w ustawie.
5. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może poinformować o możliwości rozbudowy sieci w celu przyłączenia nieruchomości.

§ 23.

Warunki przyłączenia do sieci powinny zawierać co najmniej:

- 1) zakres dokumentacji technicznej;
- 2) wskazanie miejsca przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) wskazanie parametrów technicznych przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) wskazywanie miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia do pomiaru ilości ścieków;
- 5) wskazanie sposobu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

§ 24.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie nieruchomości do sieci warunki przyłączenia do sieci w terminach przewidzianych w ustawie.
2. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne tracą ważność w terminie przewidzianym w ustawie.

§ 25.

Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym lub przyłączem kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 26.

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają techniczne możliwości świadczenia istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym ich stan techniczny, wydolnościowy, zdolność produkcyjna i położenie nieruchomości.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego bądź zostało wykonane niezgodnie z warunkami przyłączenia do sieci.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informację w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym o dostępności usług na danym obszarze.

ROZDZIAŁ 8.

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 27.

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonywane jest w oparciu o warunki przyłączenia.
3. Budowa przyłączy kończy się podpisaniem protokołu z zakończenia robót.
4. W ramach odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót budowlano-montażowych z warunkami przyłączenia do sieci.
5. Wykonane przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne podlega kontroli przez wyznaczonych przedstawicieli przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego po zakończeniu robót, a przed zasypaniem przyłącza.
6. Zakres kontroli przed zasypaniem przyłącza obejmuje w szczególności:
 - 1) zgodność użytych materiałów z certyfikatami i deklaracjami zgodności z polskimi normami i aprobatami technicznymi;
 - 2) sposób włączenia przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
 - 3) sprawdzenie podsypki i obsypki rur dla przyłącza wodociągowego i dla przyłącza kanalizacyjnego na całej długości;
 - 4) sprawdzenie szczelności przyłącza wodociągowego na ciśnienie w sieci;
 - 5) sprawdzenie odłączenia szamba w przypadku budowy przyłącza kanalizacyjnego;
 - 6) sprawdzenie wykonania podejścia pod montaż wodomierza;
 - 7) sprawdzenie sposobu połączenia własnego ujęcia wody z instalacją wewnętrzną odbiorcy usług;
 - 8) sprawdzenie szczelności przyłącza kanalizacyjnego;
 - 9) sprawdzenie szczelności studni wodomierzowych i kanalizacyjnych.
7. Zakres kontroli po zasypaniu przyłącza może obejmować teleinspekcję przewodu kanalizacyjnego.
8. Po zakończeniu robót przedstawiciel przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego sporządza protokół z zakończenia robót.
9. Protokół z zakończenia robót powinien zawierać w szczególności:
 - 1) adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze;
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) inwestora;
 - 3) adres zamieszkania (adres siedziby) inwestora;

- 4) datę zakończenia robót;
 - 5) dane techniczne przyłącza w tym rodzaj i typ włączenia.
 - 6) podpisy członków komisji w składzie - przedstawiciele: inwestora, użytkownika, wykonawcy, przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
10. Podpisany przez wszystkich członków komisji protokół z zakończenia robót stanowi podstawę do złożenia wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
11. Po dokonaniu odbioru przyłącza, nieruchomość uważa się za przyłączoną do sieci.

Rozdział 9.

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

§ 28.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób z wyprzedzeniem, co najmniej 20 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców usług, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób z wyprzedzeniem, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może w zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewniać zastępczy punkt poboru wody.
6. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje odbiorców usług.
7. W przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane

jest do niezwłocznego informowania odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

8. Poinformowanie odbiorców usług następuje za pośrednictwem strony internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

Rozdział 10.

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 29.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji, w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- 3) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 30 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

§ 30.

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz wysokości opłat za usługi.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać w szczególności imię i nazwisko (nazwę) odbiorcy usług oraz adres nieruchomości, której reklamacja dotyczy oraz podpis odbiorcy usług w przypadku pisemnego zgłoszenia reklamacji.

3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać na piśmie lub za pomocą poczty elektronicznej na adres podany na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.
4. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację, proponowany sposób rozstrzygnięcia reklamacji oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane do powiadomienia odbiorcy usług o sposobie załatwiania reklamacji bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego, chyba że rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających, o czym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie informuje składającego reklamację wskazując jednocześnie przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.
6. W pozostałych sprawach, o ile przepisy nie stanowią inaczej, kontakt z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym możliwy jest w każdej formie dopuszczonej prawem, zgodnie z danymi znajdującymi się na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

§ 31.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

- 1) wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta;
- 2) udzielanie informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§ 32.

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego winny być udostępnione do wglądu wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Miasta Kobyłka taryfy stosowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne;
- 2) treść regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Miasta Kobyłka;
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 11.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

§ 33.

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 34.

Uchylony

§ 35.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz ze wskazaniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę ochrony przeciwpożarowej.

§ 36.

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców, jednostka ochrony przeciwpożarowej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.

§ 37.

Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne obciąża Miasto Kobyłka.