

UCHWAŁA Nr 133/XIV/2020
Rady Gminy Grudusk
z dnia 23 września 2020 r.

**w sprawie przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i
odprowadzania ścieków organowi regulacyjnemu**

Na podstawie art.18 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2020 r. poz.713) oraz art.8 ust.2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2017 r. poz.2180) Rada Gminy Grudusk uchwala, co następuje:

§ 1.

Rada Gminy Grudusk po dokonaniu analizy projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków przedstawionego przez Zakład Usług Wodnych dla Potrzeb Rolnictwa w Mławie przekazuje projekt Regulaminu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu – Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Warszawie.

§ 2.

Projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków stanowi załącznik do niniejszej Uchwały.

§ 3.

Wykonanie Uchwały powierza się Wójtowi Gminy Grudusk.

§ 5.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

U Z A S A D N I E N I E
Uchwały Nr 133/XIV/2020
Rady Gminy Grudusk
z dnia 23 września 2020 r.
w sprawie przekazania projektu regulaminu
dostarczania wody i odprowadzania ścieków
organowi regulacyjnemu

Na podstawie z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 21 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz innych ustaw / Dz. U. z 2017 r., poz. 2180/, Zakład Usług Wodnych dla Potrzeb Rolnictwa w Mławie w dniu 11 czerwca 2018 r. przedłożył projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Grudusk.

Zgodnie z art. 8 ust.2 w/w ustawy , Rada Gminy w terminie 2 miesięcy od dnia otrzymania projektu regulaminu, po dokonaniu analizy przekazuje projekt regulaminu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu – Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Warszawie.

W dniu 13 sierpnia 2018 roku do organu regulacyjnego wpłynęło pismo z dnia 9 sierpnia 2018 roku przekazane przez Przewodniczącego Rady Gminy Grudusk wraz z uchwałą Rady Gminy Grudusk w sprawie przekazania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków organowi regulacyjnemu .

W dniu 13 listopada 2018 roku Dyrektor Regionalny Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie wydał postanowienie przedstawiając opinię negatywną do wcześniejszego projektu regulaminu.

Wobec powyższego przedkładamy uchwałę poprawionego projektu regulaminu , której podjęcie jest uzasadnione .

P R O J E K T
REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY GRUDUSK

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Grudusk.

§ 2.

Ilekoć w regulaminie używa się określenia „ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

§ 3.

Ilekoć w regulaminie używa się określenia „umowa”, należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków

§ 4.

Wszelkie pojęcia użyte w niniejszym regulaminie, w szczególności: Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, Odbiorca usług, zdefiniowane zostały w ustawie.

Rozdział 2

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

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków i warunków technicznych wykonywania usług:

1) dostarcza Odbiorcy usług wodę ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h i pod odpowiednim ciśnieniem nie niższym niż 0,06 MPa w miejscu włączenia do sieci zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie ustawy Prawo budowlane,

2) dostarcza Odbiorcy usług wodę o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

3) odbiera ścieki wprowadzone do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami.

2. Umowa określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków.

§ 6.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7.

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Odbiorcą usług.

2. Umowa, o której mowa w ust. 1 zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia ;

2) sposobu i terminów wzajemnych ich rozliczeń ;

3) praw i obowiązków strony umowy ;

4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług ;

5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;

6) ustaleń zawartych w zezwoleniu przedsiębiorstwa na prowadzenie działalności w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków ;

7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy , w tym warunków wypowiedzenia.

3. Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby lub Przedsiębiorstwa.

§ 8.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o zawarcie umowy.
2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.
3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust 1, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu :
 - 1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy,
 - 2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji - odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.
4. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości w formie oświadczenia.

§ 9.

1. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa, o której mowa powyżej, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą.
2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę, o której mowa powyżej, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w ustawie.
3. W sytuacji o której mowa w ust. 2, do wniosku o zawarcie umowy należy dodatkowo dołączyć schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 10.

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca usług powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.
2. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy.

§ 11.

Miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, tj. dostawy wody lub odbioru ścieków jest granica własności przyłączy, urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 4

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

§ 12.

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

§ 13.

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeśli rozliczanie odbywa się na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 14.

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt Odbiorcy usług.

§ 15.

1. Na wniosek Odbiorcy, wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.

2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza, o którym mowa w ust. 1.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Odbiorca umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

§ 16.

W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3

miesiący przed stwierdzeniem niesprawności, 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 urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

§ 17.

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

§ 18.

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
3. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
5. Rozliczanie ilości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług jest dokonywane na podstawie wskazań wodomierzy lub urządzenia pomiarowego lub na podstawie umowy, przynajmniej raz w roku oraz zawsze przy zmianie cen na wodę lub ścieki, których ilość nie jest ustalana w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
6. Poinformowanie odbiorcy usług o rodzaju, wysokości i warunkach stosowania taryfowych cen i stawek opłat odbywa się w sposób i na warunkach określonych ustawą.

§ 19.

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, które mają zawartą odrębną umowę z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 20.

1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę usług niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo: kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem, zgodnie z cennikiem usług Przedsiębiorstwa.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

3. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez Odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 21.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

4. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczym i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;

5. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej z Przedsiębiorstwem.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą dokona odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

§ 22.

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Przedsiębiorstwie wnioski o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela – podstawę umocowania, adres do korespondencji,

2) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),

3) planowaną wielkość poboru, wymagane ciśnienie wody oraz jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.

4) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności jej lokalizacja i przeznaczenie (mieszkalne, użytkowe, inne),

5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

6) podpis wnioskodawcy.

2. Do wniosku o którym mowa, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci:

1) przedstawia dokument określający tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek;

2) załącza plan sytuacyjny na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego, określający usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 23.

1. Warunki techniczne przyłączenia określają w szczególności:

1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,

2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,

3) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego,

4) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,

5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.

§ 24.

1 Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją, jak też nie dostarczono do Przedsiębiorstwa kompletu wymaganej dokumentacji.

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

3. Dopuszcza się, że na wniosek odbiorcy do jednej nieruchomości może być doprowadzone więcej niż jedno przyłącze. W takim przypadku każde przyłącze zaopatrzone jest w odrębny wodomierz główny, podlegający odrębnemu rozliczeniu.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 25.

1. W przypadku braku warunków świadczenia usług, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje wnioskodawcę o warunkach, które należy spełnić w celu przyłączenia do urządzeń zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. W przypadku określonym w ust. 1, Przedsiębiorstwo nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

§ 26.

1. Możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, które zawierają planowany zakres usług wodociągowo-kanalizacyjnych.
2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych takimi jak: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.
3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym lub w Urzędzie Gminy, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu: wieloletnie plany rozwoju i modernizacji oraz niniejszy regulamin.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 27.

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodności wykonania przyłącza z uzgodnioną dokumentacją techniczną i wydanymi przez Przedsiębiorstwo warunkami przyłączenia, w tym kontroli:
 - 1) ułożenia i sposobu montażu rur w otwartym wykopie,
 - 2) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym,
 - 3) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
2. Odbiór techniczny jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - 3) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - 5) podpisy członków komisji.
4. Protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
5. Przekazanie protokołu odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci nastąpi po dostarczeniu Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej przyłącza, obejmującej jej położenie w gruncie o której mowa w przepisach wydanych na podstawie ustawy Prawo budowlane.

Rozdział 8

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

§ 28.

1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:
 - 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
 - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
 - 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i wskazując jego lokalizację, informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.
3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców usług.

Rozdział 9

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 zapewnia wyodrębnione stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.
2. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego:
 - 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
 - 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów,
 - 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach i przerwach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 30.

1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacja może być zgłaszana w formie pisemnej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenie (nie później niż w terminie 30 dni od zdarzenia).
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie do 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji w siedzibie Przedsiębiorstwa lub jej doręczenia Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) numer i datę zawarcia umowy(jeżeli została zawarta w formie pisemnej)
 - 3) opis przedmiotu reklamacji;
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
 - 5) podpis składającego reklamację.

5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

§ 31.

1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 32.

1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie.

2. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej, niż raz w miesiącu.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 33.

Upoważnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci należącej do Gminy Grudusk są:

- 1) Powiatowa Państwowa Straż Pożarna w Ciechanowie ;
- 2) Ochotnicze Straże Pożarne z Powiatu Ciechanowskiego;
- 3) inne jednostki straży pożarnej , gdy współuczestniczą w akcjach gaszenia pożaru na terenie powiatu ciechanowskiego.

§ 34.

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej własnością Gminy Grudusk dokonywana jest z hydrantów zamontowanych na wiejskiej sieci wodociągowej.

§ 35

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej własnością Gminy Grudusk zobowiązani są do :

- 1) powiadomienia przedsiębiorstwa w okresach miesięcznych o ilości zużytej wody ;
- 2) informowania przedsiębiorstwa i współpracy z nim w przypadku , gdy nastąpi konieczność zwiększenia wydajności hydrantu lub podniesienia ciśnienia wody w hydrancie.

§ 36.

1. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne.

Rozdział 11

Przepisy końcowe

§ 37.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.