



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

Warszawa, dnia 3 sierpnia 2022 r.

Poz. 8141

UCHWAŁA NR LXI/570/2022 RADY MIASTA ZĄBKI

z dnia 27 lipca 2022 r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Ząbki

Na podstawie art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) Rada Miasta uchwała, co następuje:

§ 1. Uchwała się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Ząbki, stanowiący załącznik do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Ząbki i Zarządowi Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Ząbkach Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

§ 3. Traci moc uchwała Nr IV/28/2018 Rady Miasta Ząbki z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2019 r. poz. 754).

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

Przewodniczący Rady Miasta Ząbki

Waldemar Stachera

Załącznik do uchwały
Nr LXI / 570 / 2022
Rady Miasta Ząbki
z dnia 27 lipca 2022 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA ZĄBKI

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa obowiązujące na terenie Miasta Ząbki prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego, zwanego dalej „Przedsiębiorstwem”, oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 2

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowe – kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 2

Poziom świadczonych usług Przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie Burmistrza Miasta Ząbki, o którym mowa w art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), zwanej dalej „ustawą”.

§ 3

1. Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić każdemu odbiorcy usług:
 - 1) dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, która powinna odpowiadać wymaganiom określonym w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 13 ustawy, w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne oraz organoleptyczne;
 - 2) dostawę wody w ilości nie mniejszej niż 0,3 m³/dobę;
 - 3) dostawę wody o ciśnieniu zgodnym z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1225), przy czym:
 - a) ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi, powinno wynosić przed każdym punktem czerpalnym nie mniej niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 MPa (6 barów), z zastrzeżeniem lit. b,
 - b) jeżeli minimalne ciśnienie, określone w lit. a, nie może być uzyskane ze względu na wysokość budynku odbiorcy usług, przekroje instalacji wodociągowej albo występujące w nim pobory wody, odbiorca usług jest

- obowiązany zastosować odpowiednie urządzenia techniczne, zapewniające wymaganą wielkość ciśnienia;
- 4) odbiór ścieków do posiadanej sieci kanalizacyjnej, w ilości nie mniejszej niż 1 m³/dobę;
 - 5) niezwłoczne likwidowanie awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
 - 6) niezwłoczne powiadomienie odbiorców usług o przerwach i zakłóceniach w dostawie wody i odbiorze ścieków;
 - 7) reagowanie bez zbędnej zwłoki na reklamacje odbiorców usług.
2. Miejsce wydania rzeczy określa umowa. W razie braku zapisu, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego jest zawór za wodomierzem głównym na przyłączy wodociągowym.
 3. Umowa może określać wyższe, minimalne ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

§ 4

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne wyłącznie na zasadach określonych w ustawie.
2. Wznowienie dostarczania wody i odprowadzania ścieków następuje po ustaniu przyczyn odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłączy kanalizacyjnego, na pisemny wniosek odbiorcy usług.

§ 5

Uprawnienia przedstawicieli Przedsiębiorstwa w zakresie kontroli i prawa wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego odbiorcy usług, określa ustawa.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania oraz rozwiązywania umów z odbiorcami usług

§ 6

Usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków realizowane są przez Przedsiębiorstwo na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą usług.

§ 7

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

§ 8

1. Umowa określa w szczególności:
 - 1) ilość i jakość świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
 - 2) sposób i termin wzajemnych rozliczeń;
 - 3) prawa i obowiązki stron umowy;
 - 4) warunki usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
 - 5) procedury i warunki kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 6) okres obowiązywania umowy oraz odpowiedzialność stron za niedotrzymanie jej warunków, w tym warunków wypowiedzenia.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia ciągłość i jakość usług świadczonych wyłącznie przy

użyciu posiadanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może ustalić w umowie indywidualnie określone parametry ścieków i warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 9

Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej.

§ 10

1. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki albo osoby, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
2. W razie powzięcia wątpliwości co do uprawnień osoby, o której mowa w ust. 1, ubiegającej się o przyłączenie, Przedsiębiorstwo może, w zakresie zawarcia umowy, wnioskować odpowiednio o:
 - 1) okazanie do wglądu, jeżeli wniosek składany jest osobiście lub doręczenie, jeżeli wniosek składany jest za pośrednictwem poczty – dokumentu wykazującego posiadanie tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości lub jego kopii;
 - 2) uprawdopodobnienie faktu korzystania z nieruchomości.
3. W przypadku dwóch lub więcej odbiorców usług korzystających z jednego przyłącza, może być zawarta z nimi jedna umowa.
4. Odbiorca usług jest obowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości.

§ 11

1. Umowę zawiera się z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym, na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku lub budynków wielolokalowych, pod warunkiem spełnienia wymogów określonych w art. 6 ust. 6 ustawy.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zawiera w szczególności:
 - 1) określenie ilości osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą właściciela lub zarządcy budynku lub budynków wielolokalowych na zawarcie umowy;
 - 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz Przedsiębiorstwa dodatkowych opłat, wynikających z taryf;
 - 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, w tym z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych wraz z zaworami odcinającymi.

§ 12

Umowa może być rozwiązana przez strony umowy, z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.

§ 13

Umowa zawarta na czas określony wygasa, z chwilą upływu czasu na jaki została zawarta.

§ 14

Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy Przedsiębiorstwo:

- 1) zamyka przyłącze wodociągowe w sposób uniemożliwiający pobór wody;
- 2) odcina lub blokuje przyłącze kanalizacyjnego w sposób uniemożliwiający odprowadzanie ścieków;
- 3) demontuje wodomierz główny albo wodomierz na ujęciu własnym, zainstalowany i utrzymywany na koszt Przedsiębiorstwa.

Rozdział 4

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

§ 15

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z odbiorcami usług w oparciu o:
 - 1) zasady określone w art. 27 ustawy;
 - 2) obowiązujące ceny i stawki opłat określone w taryfach.
2. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków.
3. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich wysokości.

§ 16

1. W przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody w lokalach.
2. Różnicą wskazań wodomierza głównego i sumą wskazań wodomierzy przy wszystkich punktach czerpalnych obciąża się właściciela nieruchomości lub zarządcę nieruchomości.

§ 17

1. Jeżeli odbiorca usług pobiera wodę z ujęć własnych albo ujęć własnych i urządzeń wodociągowych Przedsiębiorstwa oraz wprowadza ścieki do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej.
2. Sposób ustalania ilości wody pobranej określa umowa, o której mowa w art. 6 ust. 1 ustawy.

§ 18

1. Przedsiębiorstwo i odbiorca usług, mogą w umowie wprowadzić przedpłatowy systemem płatności, obejmujący zarówno spłatę bezspornego długu jak i uprzednią zapłatę za świadczone usługi (z góry), w przypadku istnienia zaległości w zapłacie za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki albo zawarcia przez strony umowy na okres czas określony (sezonowy) albo cele szczególne, w szczególności budowlane. Koszt zakupu, montażu i obsługi systemu przedpłatowego obciąża w całości Przedsiębiorstwo.
2. Przedsiębiorstwo, na wniosek odbiorcy usług, dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza. Gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia.

§ 19

W przypadku zmiany taryfy podczas okresu rozliczeniowego, rozliczenie usługi następuje proporcjonalnie do okresu obowiązywania dotychczasowej i nowej taryfy, na podstawie wskazań wodomierzy lub urządzenia pomiarowego.

Rozdział 5 Warunki przyłączenia do sieci

§ 20

Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.

§ 21

1. Wniosek, o którym mowa w § 20, oprócz informacji określonych w art. 19a ust. 4 ustawy, powinien zawierać w szczególności:
 - 1) adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
 - 2) planowany termin rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków;
 - 3) informację o wyposażeniu nieruchomości we własne ujęcie wody lub zbiornik bezodpływowy;
 - 4) określenie sposobu doręczenia wnioskodawcy warunków przyłączenia do sieci;
 - 5) podpis własnoręczny, profil zaufany albo podpis kwalifikowany - w przypadku wniosku złożonego za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej.
2. Do wniosku wnioskodawca dołącza:
 - 1) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny sporządzony na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej;
 - 2) odpis z Krajowego Rejestru Sądowego lub wypis z Centralnej Ewidencji Działalności i Informacji Gospodarczej - w przypadku wykonywania działalności gospodarczej;
 - 3) dokument stwierdzający stan prawny nieruchomości albo oświadczenie o posiadaniu i korzystaniu z nieruchomości - w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 22

1. W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia usług dostarczania wody lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo odmawia wydania warunków przyłączenia do sieci.
2. Odmowa wydania warunków przyłączenia do sieci wymaga uzasadnienia.
3. Odmowa wydania warunków może wynikać z:
 - 1) braku sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej w rejonie nieruchomości, której dotyczy wniosek lub braku planów budowy w określonym rejonie sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej w ciągu najbliższych 2 lat od dnia złożenia wniosku;
 - 2) nie objęcia rejonu, ulicy lub nieruchomości, których dotyczy wniosek, wieloletnim planem budowy i modernizacji urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych;

- 3) braku możliwości zapewnienia dostaw wody o odpowiedniej ilości i jakości;
- 4) parametrów jakości ścieków nie dopuszczonych przez zarządzającego oczyszczalnią ścieków.

§ 23

1. Warunki techniczne przyłączenia do sieci określają:
 - 1) tytuł wskazujący, czy przyłączenie dotyczy sieci wodociągowej czy kanalizacyjnej;
 - 2) datę wydania;
 - 3) sygnaturę pisma;
 - 4) oznaczenie Przedsiębiorstwa;
 - 5) podstawę prawną wydania warunków;
 - 6) imię i nazwisko lub nazwę podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
 - 7) adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
 - 8) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
 - 9) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;
 - 10) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków;
 - 11) wskazanie konieczności opracowania i uzgodnienia dokumentacji technicznej wykonania podłączenia wodociągowego lub kanalizacyjnego;
 - 12) tryb zgłoszenia do odbioru technicznego wybudowanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
 - 13) branżowe i sanitarne warunki przyłączenia do sieci, w tym:
 - a) obowiązek opracowania i uzgodnienia dokumentacji technicznej wykonania przyłącza,
 - b) zakres dokumentacji technicznej przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
 - 14) warunki wykonywania robót ziemnych i budowlanych;
 - 15) warunki formalno-prawne przyłączenia do sieci;
 - 16) informacje dodatkowe, w tym informację, iż wydanie warunków następuje bez opłat;
 - 17) okres ważności warunków;
 - 18) podpis osoby uprawnionej.
2. Warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych mogą obejmować również informację o konieczności wybudowania przez wnioskodawcę urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.
3. Warunkiem przyłączenia nieruchomości do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych jest stwierdzenie, że sieci i przyłącza zostały wykonane zgodnie z przepisami prawa budowlanego i z uwzględnieniem warunków technicznych określonych przez Przedsiębiorstwo.

§ 24

Realizację budowy przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 25

Ubiegający się o przyłączenie do sieci obowiązany jest uzgodnić z Przedsiębiorstwem termin wykonania prac związanych z podłączeniem przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego do sieci Przedsiębiorstwa.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 26

1. Odbiorcy usług mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług wodociągowo – kanalizacyjnych w:
 - 1) Urzędzie Miasta Ząbki, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
 - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta Ząbki,
 - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego Miasta Ząbki,
 - c) w regulamin świadczenia usług,
 - d) w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
 - 2) Przedsiębiorstwie udostępniającym nieodpłatnie wgląd w regulamin świadczenia usług.
2. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w szczególności:
 - 1) przepustowością sieci, w tym średnicą przewodów;
 - 2) zdolnością produkcyjną urządzeń;
 - 3) lokalizacją nieruchomości;
 - 4) stanem technicznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Przedsiębiorstwo określa warunki techniczne umożliwiające dostęp do usług, w tym prognozowany termin podłączenia do sieci, w oparciu o:
 - 1) istniejące sieci i obiekty wodociągowo - kanalizacyjne będące w jego posiadaniu;
 - 2) sieci i obiekty objęte wieloletnim planem rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych opracowanym i zatwierdzonym przez Radę Miasta Ząbki, na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego obowiązujących na terenie Miasta Ząbki.
4. Przedsiębiorstwo nie może odmówić przyłączenia nowego odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej pozostającej w jego posiadaniu, w przypadku, gdy:
 - 1) Przedsiębiorstwo posiada techniczne możliwości świadczenia usług;
 - 2) przyłączy wodociągowe lub kanalizacyjne zostało wykonane zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez Przedsiębiorstwo.
5. Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowych lub kanalizacyjnych albo odmowę ich określenia wydaje się ubiegającemu o przyłączenie, w formie pisemnej lub elektronicznej, w terminach określonych w ustawie.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 27

1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz z dokumentacją techniczną przyłącza.
2. Jeżeli warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej obejmowały również konieczność wybudowania urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.
3. Określone w warunkach technicznych przyłączenia odbiory przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
4. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed ich zakryciem.
5. Jeżeli wymagają tego odrębne przepisy, odbiorca usług obowiązany jest do wykonania i dostarczenia do Przedsiębiorstwa inwentaryzacji geodezyjnej wybudowanego przyłącza przed zawarciem umowy świadczenia usług wodno-kanalizacyjnych.

§ 28

Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać w szczególności:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) uwagi dotyczące ewentualnych różnic pomiędzy projektem technicznym przyłącza a jego faktycznym wykonaniem;
- 3) skład i podpisy członków osób uczestniczących w odbiorze.

Rozdział 8

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

§ 29

Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków, za pomocą strony internetowej lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin.

§ 30

Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o zaistniałych, nieplanowanych, awaryjnych przerwach bądź ograniczeniach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków, za pomocą strony internetowej lub w sposób zwyczajowo przyjęty, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

§ 31

W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług za pomocą strony internetowej lub w sposób zwyczajowo

przyjęty, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 32

Odcięcie dostaw wody lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego, następuje na zasadach określonych w art. 8 ust. 1 ustawy.

Rozdział 9

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 33

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji dotyczących realizacji świadczonych usług a w szczególności:
 - 1) informacji dotyczących regulaminu, umowy i taryf;
 - 2) warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
 - 4) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, telefaksu lub elektronicznych środków komunikacyjnych bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia.
3. Jeżeli odbiorca usług występuje w formie pisemnej o udzielenie informacji, Przedsiębiorstwo udziela pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni od daty otrzymania pisma.

§ 34

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu realizacji przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest wnoszona w dowolnej formie, w tym w formie pisemnej, pocztą email, telefonicznie lub ustnie, i powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy usług, oraz jego adres;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) zgłoszenie roszczenia;
 - 5) numer umowy;
 - 6) podpis odbiorcy usług lub osoby go reprezentującej, w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej.
3. W przypadku wniesienia reklamacji w formie telefonicznej lub ustnej, Przedsiębiorstwo sporządza na tą okoliczność notatkę służbową.
4. Przedsiębiorstwo jest obowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin ten może być wydłużony do 30 dni.
5. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

§ 35

Przedsiębiorstwo obowiązane jest udostępnić w swojej siedzibie wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązującą taryfę cen i stawek opłat;

- 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 3) ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z aktami wykonawczymi.

§ 36

Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usług jak również niedotrzymaniem minimalnego poziomu świadczenia usług na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 37

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

§ 38

Zapewnienie dostarczania wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy Miastem Ząbki, Przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.

§ 39

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umownie określanych okresach.

§ 40

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana do innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości wody pobranej.

§ 41

Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża Miasto Ząbki.

Rozdział 11

Postanowienia dodatkowe i końcowe

§ 42

Odbiorca usług obowiązany jest korzystać z sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej w sposób zgodny z jej przeznaczeniem.

§ 43

Dostarczanie wody do źródeł ulicznych odbywa się na podstawie umowy zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem a Miastem Ząbki.

§ 44

Przedsiębiorstwo zamieści na swojej stronie internetowej niniejszy regulamin.