

**UCHWAŁA NR XXVI/171/2021
RADY GMINY CZERWONKA**

z dnia 18 października 2021 r.

**w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy
Czerwonka**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 ze zm.) w związku z 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) po pozytywnym zaopiniowaniu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie Projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Czerwonka, Rada Gminy Czerwonka uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Czerwonka, w brzmieniu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Czerwonka.

§ 3. Traci moc uchwała nr IV/40/2019 Rady Gminy Czerwonka z dnia 14 lutego 2019r. w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Czerwonka.

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

Przewodniczący Rady Gminy

Wiesław Widomski

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY
I
ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA
TERENIE GMINY CZERWONKA**

Czerwonka Włościańska, październik 2021 rok

ROZDZIAŁ I

Przepisy ogólne

§ 1.

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie **Gminy Czerwonka**.
2. Niniejszy regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

Ilekróć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumieć należy przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, wydane przez **Wójta Gminy Czerwonka**.

ROZDZIAŁ II

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

§ 4.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem;
- 2) zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 3) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z rozporządzeniem ministra właściwego do spraw zdrowia;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody;
- 5) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- 6) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 7) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 8) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków;
- 9) zapewnić należyłą jakość oczyszczonych ścieków;
- 10) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 11) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
- 12) ilość wody dostarczanej odbiorcom usług oraz minimalne ciśnienie utrzymywane w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej określa umowa. Umowa może również ustalać dopuszczalny poziom zanieczyszczeń ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług. W umowie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zaniechać ustaleń dotyczących minimalnego ciśnienia, jeżeli w wydanych warunkach przyłączenia do sieci zalecono odbiorcy usług wyposażenie instalacji w urządzenie do lokalnego podnoszenia ciśnienia lub jeżeli w warunkach technicznych podano inne uwarunkowania dotyczące spełnienia normatywnych parametrów zasilania;

- 13) przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;
- 14) zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy;
- 15) zapewnić spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- 16) udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu, jeżeli odcięto dostawę wody z przyczyny, o której mowa w Ustawie;
- 17) wydawać warunki przyłączenia do sieci.

ROZDZIAŁ III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 5.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z Ustawą.
2. Umowa, o której mowa w ustępie powyżej zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
 - 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
 - 3) praw i obowiązków stron 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 na prowadzenie działalności;
 - 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 6.

1. Zawarcie umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby.
2. W terminie do 14 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy oraz ogólne warunki umów.
4. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:
 - 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
 - 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
 - 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
 - 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
 - 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
 - 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

5. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w ust. 4 oraz być uzupełniony o niżej wymienione informacje:
- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) osoby korzystającej z lokalu;
 - 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy;
 - 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 7.

1. Umowy są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne zawiera umowy na czas określony:
 - 1) w przypadku gdy z takim wnioskiem wystąpi osoba ubiegająca się o zawarcie umowy;
 - 2) gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony.

§ 8.

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.

§ 9.

Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków. Za miejsce wykonania usługi rozumie się:

- 1) w zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym;
- 2) w przypadku braku studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy usług odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności – jest granica nieruchomości gruntowej;
- 3) miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze, stanowiące własność przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności, w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej odbiorcy usług, odprowadzającego ścieki – znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku;
- 4) w przypadku przyłącza kanalizacyjnego, stanowiącego własność odbiorcy usługi dostarczającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej z przyłączem.

ROZDZIAŁ IV

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

§ 10.

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody wynikające z rozporządzenia w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody.
3. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
4. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie Umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

5. 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.
6. Za okresy rozliczeniowe na przełomie zmiany taryf, ilość wody i ścieków naliczana będzie proporcjonalnie do zużycia wody i czasu przed i po wprowadzeniu nowej taryfy.
7. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
8. Długość okresu obrachunkowego określa umowa o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.

§ 11.

1. 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.
2. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
3. 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.
4. W przypadku niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

ROZDZIAŁ V Warunki przyłączenia do sieci

§ 12.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci;
 - 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
 - 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
 - 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń;
 - 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe;
 - 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu;
 - 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane przygotować i bezpłatnie udostępnić odpowiedni wzór wniosku.

§ 13.

1. Na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminie:
 - 1) 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
 - 2) 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.
4. Do terminów określonych w ust. 1 nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
5. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać co najmniej:
 - 1) wskazanie miejsca i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego;
 - 2) określenie maksymalnej ilości wody dostarczonej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
 - 3) określenie maksymalnej ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
 - 4) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który wynosi 2 lata od dnia ich wydania;
 - 5) parametry techniczne przyłącza.

ROZDZIAŁ VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 14.

Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym oraz w Urzędzie Gminy w Czerwoncu.

§ 15.

1. Warunki techniczne przyłączenia do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej określa się na podstawie mapy sytuacyjno-wysokościowej, która określa umiejscowienie istniejącej sieci względem nieruchomości, która ma być do niej przyłączona.
2. Ustala się warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) przyłącze wodociągowe należy wykonać z rur PCV, PE o średnicy od $\varnothing 20$ do $\varnothing 90$ mm;
 - 2) w miejscu włączenia do sieci wodociągowej należy wmontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwy i zaworu należy wyposażyć w skrzynkę uliczną i obrukować;
 - 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przyłącza wodociągowego w gruncie, należy prowadzić najkrótszą bezkolizyjną trasą;
 - 4) przyłącze kanalizacyjne należy wykonać z rury PCV, PE o średnicy od $\varnothing 150$ do $\varnothing 200$ mm;
 - 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini pompownie;
 - 6) przy projektowaniu przyłącza kanalizacyjnego należy uwzględnić:
 - a) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
 - b) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem z uwzględnieniem spadku w kierunku słytywu minimum 1%;

- c) dojazd i dostęp do studni rewizyjnej na przyłączy.

ROZDZIAŁ VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 16.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.
2. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu/zasypaniu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zakryciem/zasypaniem.

§ 17.

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przyłącza przez przedstawiciela odbiorcy usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż **7 dni** po dacie zgłoszenia.
2. Określone w warunkach 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 sporządzanych protokołach.

§ 18.

1. Wzór protokołu odbioru przyłącza określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące inwestora i wykonawcę;
 - 2) termin odbioru proponowany przez wykonawcę;
 - 3) adres inwestycji.
3. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) wyszczególnienie przeznaczenia przyłącza;
 - 3) adres nieruchomości, do której wykonano przyłączenie;
 - 4) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - 5) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
 - 6) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru, w tym wykonawca i użytkownik (odbiorca).

Rozdział VIII

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

§ 19.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej **48 godzinnym**.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza **8 godzin**.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o

zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości oraz osoby korzystające z lokalu, z którymi zawarto umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej **12 godzin** przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody, nie są pobierane opłaty, w przypadku jeżeli przerwa w dostawie wody z sieci wodociągowej spowodowana jest awarią lub planowaną przerwą w dostawie wody.

Rozdział IX

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

§ 20.

1. Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi, w tym celu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi Biuro Obsługi Klienta.
2. Biuro, o którym mowa w ust. 1 prowadzone jest w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego we wszystkie dni robocze w godzinach 7.30 – 14.30.
3. Do zadań Biura Obsługi Klienta należy w szczególności:
 - 1) udzielanie informacji nt. prowadzonej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne działalności wodociągowo-kanalizacyjnej;
 - 2) przyjmowanie wniosków o wydanie warunków przyłączenia do sieci;
 - 3) przyjmowanie wniosków o zawarcie umów o usługi wodociągowo-kanalizacyjne wraz z zawieraniem oraz zmianą tych umów;
 - 4) przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji;
 - 5) przyjmowanie stanów wodomierzy wraz wystawianiem faktur VAT;
 - 6) udzielanie odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji, w szczególności dotyczących:
 - a) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
 - b) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
 - c) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
 - 7) udostępnianie wszystkim zainteresowanym:
 - a) aktualnie obowiązującej na terenie Gminy Czerwonka taryfy;
 - b) "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków", obowiązującego na terenie Gminy Czerwonka;
 - c) wyników ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody;
 - d) aktualnego wieloletniego plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadków, o których mowa w Ustawie;
 - e) wniosków o wydanie warunków przyłączenia do sieci;
 - f) wniosków o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
 - g) ogólnych warunków umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

§ 21.

1. Odbiorcy usług mają możliwość zarówno obsługi osobistej (poprzez BOK) jak i mailowej oraz telefonicznej.
2. Ponadto odbiorcy usług o wszelkich niedogodnościach związanych z korzystaniem ze zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków (a w szczególności planowanych przerwach w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków, awariach itp.) informowani będą wielokanałowo tj. poprzez:
 - 1) BOK oraz stronę internetową przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - 2) stronę internetową Urzędu Gminy Czerwonka;

- 3) za pomocą sms przez sołtysów poszczególnych wsi z terenu Gminy Czerwonka,
- 4) telefon alarmowy przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego czynny całą dobę we wszystkie dni tygodnia.

§ 22.

1. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie niezwłocznie lecz nie później niż 14 dni od otrzymania prośby.
2. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 1, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w ust. 1 informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi.

§ 23.

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez kierownika przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Reklamacje powinny zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację;
 - 2) numer i datę umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) uzasadnienie;
 - 5) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację;
 - 6) podpis odbiorcy, jeżeli zgłoszenie wnoszone jest na piśmie.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji zawierającej elementy ustępu 3.

ROZDZIAŁ X

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 24.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są:

- 1) Powiatowa Państwowa Straż Pożarna w Makowie Mazowieckim;
- 2) Ochotnicza straż pożarna z Gminy Czerwonka;
- 3) inne jednostki straży pożarnej, gdy współuczestniczą w akcjach gaszenia pożaru na terenie Gminy Czerwonka oraz gmin ościennych.

§ 25.

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywana jest z hydrantów zamontowanych na gminnej sieci wodociągowej.

§ 26.

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do:

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

§ 27.

Jednostka straży pożarnej dokonująca poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego zobowiązana jest do prowadzenia bieżącej ewidencji miejsc, w których została pobrana woda.

§ 28.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne obciąża Gminę Czerwonka za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy trzymiesięczne.