



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

Warszawa, dnia 10 lipca 2020 r.

Poz. 7714

UCHWAŁA NR 222/XXXI/2020 RADY MIEJSKIEJ SIERPCA

z dnia 24 czerwca 2020 r.

w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Sierpc

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 2019 r. poz. 1437) w zw. z art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz.U. z 2020 poz. 713) Rada Miejska Sierpca uchwala, co następuje:

§ 1. Po pozytywnym zaopiniowaniu przez organ regulacyjny - Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Sierpc, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, traci moc uchwała Nr 245/XXVIII/2006 Rady Miejskiej Sierpca z dnia 29 marca 2006r.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Sierpca.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej

Dariusz Małanowski

**Załącznik Nr 1 do Uchwały
Nr 222/XXXII/2020
Rady Miejskiej Sierpca
z dnia 24 czerwca 2020 r.**

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY MIASTO SIERPC**

ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne

§ 1

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 Miasto Sierpc.
2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „Ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.).

ROZDZIAŁ II

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

§ 2

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody obejmuje obowiązek:

- 1) zapewnienia dostarczania Odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,1 m³ na dobę na osobę.
- 2) zapewnienia dostarczania wody za pośrednictwem sieci wodociągowej pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,2 MPa (2 bary) i nie większym niż 0,4 MPa (4 bary) z wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym;
- 3) zapewnienia dostarczania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, wolnej od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, nie wykazującej agresywnych właściwości korozyjnych oraz spełniającej wymagania mikrobiologiczne i chemiczne określone w rozporządzeniach ministra właściwego do spraw zdrowia, w porozumieniu

z ministrem właściwym do spraw gospodarki wodnej, wydawanych na podstawie art. 13 Ustawy,

- 4) zamontowania na przyłączy wodociągowym wodomierza głównego i zapewnienia jego prawidłowego utrzymania, naprawy oraz wymiany,
- 5) prowadzenia regularnej kontroli, jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 3

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w zakresie odprowadzania ścieków obejmuje obowiązek:

zapewnienia odprowadzania z nieruchomości przyłączonej do sieci kanalizacyjnej ścieków komunalnych spełniających co najmniej następujące parametry:

1)

BZT₅ 474 mg/dm³

ChZT 711 mg/dm³

Zaw.og. 514 mg/dm³

P_{og} 10 mg/dm³

N_{og}. 79 mg/dm³

Subs.ekst. z eterem naftowym 64 mg/dm³

- 2) zapewnienia odprowadzania z nieruchomości przyłączonej do sieci kanalizacyjnej ścieków komunalnych w ilości co najmniej 0,1 m³ na dobę na osobę,
- 3) prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4

1. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków powinien zawierać informacje i oświadczenia osoby uprawnionej do żądania zawarcia umowy niezbędne do ustalenia treści i warunków umowy zgodnie z przepisami Ustawy, w tym:
 - 1) imię, nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Wnioskodawcy, numer PESEL lub numer NIP, jeżeli Wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą i ma nadany ten numer,

- 2) oświadczenie czy Wnioskodawca wnosi o zawarcie umowy o dostarczanie wody, umowy o odprowadzanie ścieków czy umowy o świadczenie obydwu tych usług,
 - 3) oznaczenie nieruchomości przyłączonej do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej przez wskazanie jej lokalizacji, numeru porządkowego oraz numeru działki (działek) w ewidencji gruntów i budynków,
 - 4) wskazanie tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo informacja o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
 - 5) oznaczenie rodzaju obiektu, z/do którego ma być dostarczana woda lub odbierane ścieki,
 - 6) określenie przewidywanej ilości poboru wody i jej przeznaczenia,
 - 7) oświadczenie o wyposażeniu wewnętrznej instalacji wodociągowej w zawór zwrotny antyskażeniowy lub o zobowiązaniu do zamontowania takiego zaworu przed rozpoczęciem przez Przedsiębiorstwo świadczenia usługi dostarczania wody,
 - 8) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku odprowadzania mieszaniny ścieków bytowych i przemysłowych - wskazanie przewidywanej ilości i rodzaju ścieków przemysłowych oraz rodzaju działalności gospodarczej, w wyniku której będą powstawały te ścieki,
 - 9) oświadczenie czy na wewnętrznej instalacji wodociągowej jest lub ma być zamontowany dodatkowy wodomierz do pomiaru ilości bezpowrotnie zużytej wody.
2. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez wskazaną we wniosku osobę korzystającą z lokalu, oprócz informacji i oświadczeń, o których mowa w ust. 1 powinien zawierać:
- 1) wskazanie punktów czerpalnych na instalacji wodociągowej w budynku, przy których zainstalowane są wodomierze zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi,
 - 2) oświadczenie o możliwości odczytów wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z właścicielem lub zarządcą,
 - 3) proponowane zasady uzgadniania pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a właścicielem lub zarządcą terminów odczytów wskazań wodomierzy,

- 4) oświadczenie o rozliczaniu zgodnie z art. 26 ust. 3 Ustawy przez właściciela lub zarządcę różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
 - 5) wniosek o zawarcie z właścicielem lub zarządcą odrębnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zobowiązującej właściciela lub zarządcę do regulowania należności wynikających z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody,
 - 6) oświadczenie o określeniu warunków utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunków pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami,
 - 7) propozycję warunków uzgodnienia sposobu przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali,
 - 8) propozycje warunków uzgodnienia sposobu przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody do lokali.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowuje i udostępnia w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa wzory:
- 1) pisemnych wniosków o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o których mowa w ust. 1 i 2,
 - 2) umów o świadczenie usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków albo świadczenia obydwu tych usług, stanowiące podstawę ustalenia treści i warunków umowy.

§ 5

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do:

- 1) sprawdzenia informacji i oświadczeń zawartych we wniosku o zawarcie umowy oraz przedstawienia propozycji treści pisemnej umowy - w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty złożenia wniosku o zawarcie umowy zawierającego wszystkie niezbędne do ustalenia propozycji treści umowy informacje i oświadczenia,
- 2) po uzgodnieniu przez strony wszystkich warunków umowy - niezwłocznego zawarcia pisemnej umowy i zamontowania wodomierza głównego.

Rozdział IV

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

§ 6

1. Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków dokonywane są przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne za okresy nie dłuższe niż trzymiesięczne, na podstawie określonych w obowiązujących w okresie rozliczeniowym 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 określone w rozporządzeniu ministra właściwego do spraw gospodarki wodnej na podstawie art. 27 ust. 3 Ustawy.
3. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w razie braku urządzeń pomiarowych na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
4. Ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnianej w rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 7

1. W przypadku zmiany taryfy Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie po wejściu w życie zmienionej taryfy dokonuje odczytów wskazań wodomierzy głównych, wodomierzy dodatkowych do pomiaru ilości bezpowrotnie zużytej wody oraz urządzeń pomiarowych.
2. W okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy, ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków rozliczane na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w obowiązujących w tym okresie taryfach, przyjmuje się proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania poszczególnych taryf.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 8

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:

- 1) imię, nazwisko, nazwę oraz adres wnioskodawcy,
 - 2) oznaczenie nieruchomości przyłączanej do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej przez wskazanie jej lokalizacji i numeru porządkowego oraz numeru działki (działek) w ewidencji gruntów i budynków,
 - 3) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - 4) określenie przewidywanej ilości poboru wody i jej przeznaczenia,
 - 5) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku odprowadzania mieszaniny ścieków bytowych i przemysłowych - wskazanie przewidywanej ilości i rodzaju ścieków przemysłowych oraz rodzaju działalności gospodarczej, w wyniku której będą powstawały te ścieki,
 - 6) opis nieruchomości oraz obiektu, do/z którego będzie dostarczana woda lub będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie rodzaju i przeznaczenia obiektu,
 - 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub dostarczania ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowuje i udostępnia w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa wzór wniosku o przyłączenie nieruchomości do sieci i określenie warunków przyłączenia.

§ 9

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.
2. Warunki przyłączenia określają:
 - 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z urządzeniami Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 2) średnicę i rodzaj materiału z jakiego zbudowane jest urządzenie wodociągowe lub kanalizacyjne, do którego będzie wykonane przyłączenie, rzędne włączenia projektowanych urządzeń do urządzeń istniejących,
 - 3) w odniesieniu do wody - maksymalne dobowe, średnio dobowe i godzinowe ilości dostarczanej wody oraz ciśnienie dyspozycyjne w sieci wodociągowej w miejscu, w którym wykonywane będzie włączenie się do sieci,
 - 4) w odniesieniu do ścieków - maksymalną ilość ścieków odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w przypadku odprowadzania mieszaniny ścieków bytowych ze ściekami przemysłowymi dopuszczalny skład oraz jakość ścieków przemysłowych,

- 5) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 6) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego,
 - 7) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - 8) termin ważności warunków przyłączenia.
3. Warunki przyłączenia są ważne 1 rok od dnia ich wydania.

§ 10

Przed rozpoczęciem wykonywania prac budowlano-montażowych przyłączenia wnioskodawca powinien przedstawić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu dokumentację projektową w celu weryfikacji zgodności tej dokumentacji z warunkami przyłączenia.

§ 11

Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po wykonaniu przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia oraz projektem budowlanym.

Rozdział VI

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 12

1. Możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależnione są od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego albo budowy takich urządzeń zgodnie z wieloletnim planem rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 2) możliwości oraz zasad na jakich Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może świadczyć usługi wodociągowo-kanalizacyjne podmiotom ubiegającym się o dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych poprzez urządzenia wodociągowo-kanalizacyjne, które nie znajdują się w posiadaniu Przedsiębiorstwa,
 - 3) zdolności produkcyjnych istniejących lub budowanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 4) możliwości przesyłowych istniejących lub budowanych sieci wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - 5) położenia nieruchomości, której przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest planowane, umożliwiającego przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej należącej do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz świadczenie przez Przedsiębiorstwo

- wodociągowo-kanalizacyjne usług wodociągowo-kanalizacyjnych w sposób ciągły i niezawodny, stosownie do potrzeb odbiorcy i parametrów jego instalacji,
- 6) zaprojektowania i wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego zgodnie z przepisami oraz zasadami wiedzy technicznej i warunkami przyłączenia.
2. Ustala się następujące warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
- 1) przyłącza wodociągowe i kanalizacyjne powinny przebiegać po najkrótszej, bezkolizyjnej trasie,
 - 2) zagłębienie przewodów przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych w gruncie powinno uwzględniać strefę przemarzania gruntu zgodnie z Polską Normą określającą strefy klimatyczne w zależności od głębokości przemarzania gruntu,
 - 3) przyłącza wodociągowe powinny być wykonane z rur PEHD o średnicy od 40mm do 63mm; za zgodą przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego mogą być stosowane rury o innych średnicach i z innych materiałów dopuszczonych do wykonywania przewodów wodociągowych służących do przesyłania wody przeznaczonej do picia,
 - 4) w miejscu połączenia z siecią wodociągową na przyłączy powinna być zamontowana opaska z zasuwą odcinającą,
 - 5) za każdym zestawem wodomierza głównego od strony instalacji wewnętrznej należy zainstalować zabezpieczenie uniemożliwiające wtórne zanieczyszczenie wody, zgodnie z wymaganiami dla przepływów zwrotnych, określonymi w Polskiej Normie dotyczącej projektowania instalacji wodociągowych,
 - 6) przyłącza kanalizacyjne powinny być wykonane z rur PVC o średnicy 160mm lub 200mm, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min. 1,5%.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania na żądanie zainteresowanej osoby w terminie nie dłuższym niż 30 dni, informacji o technicznych warunkach możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych z/do określonej nieruchomości lub obiektu, a na żądanie zainteresowanego do udostępnienia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub wskazania miejsca dostępu do dokumentów i aktów stanowiących podstawę udzielenia informacji.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 13

1. Odbiory częściowe i końcowe dokonywane są w terminach uzgadnianych przez Inwestora z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, przy udziale Inwestora, wykonawcy lub ich upoważnionych przedstawicieli oraz upoważnionego przedstawiciela Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Podmiot wykonujący przyłącze na podstawie wydanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunków przyłączenia, jest zobowiązany do zawiadomienia Przedsiębiorstwa o wykonaniu robót ulegających zakryciu co najmniej na 2 dni wcześniej.

§ 14

1. Odbiór wykonanego przyłącza polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia.
2. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego.
3. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) skład komisji zgodnie z postanowieniami § 13 ust. 1,
 - 3) oznaczenie nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - 4) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), materiałów, z których wykonane jest przyłącze, średnicy i długości,
 - 5) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 6) stwierdzenie zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia,
 - 7) ewentualne uwagi i ustalenia usunięcia niezgodności,
 - 8) podpisy upoważnionych przedstawicieli stron.
4. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączenia.

Rozdział VIII

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

§ 15

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach w sposób zwyczajowo przyjęty np. poprzez ogłoszenia w miejscach publicznych do tego przeznaczonych, w mediach lokalnych i stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz wskazać planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) w przypadku gdy dający się przewidzieć czas przerwy w dostawie wody przekracza 12 godzin - zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować odbiorców usług o lokalizacji takich punktów w sposób zwyczajowo przyjęty,
- 3) podjąć niezwłocznie niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz wykonywać te czynności także w dniach i godzinach nie będących dniami i godzinami pracy Przedsiębiorstwa,
- 4) poinformować odpowiednie gminne służby dyżurne, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 16

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody w stopniu mogącym potencjalnie stanowić zagrożenie dla zdrowia, życia albo powstania znacznej szkody, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, niezależnie od obowiązków określonych w § 15, jest zobowiązane do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie odbiorców wskazując odpowiednie do zagrożenia ostrzeżenia i zalecenia, w sposób zwyczajowo przyjęty np. poprzez ogłoszenia w miejscach publicznych do tego przeznaczonych, w lokalnych środkach masowego przekazu i na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

§ 17

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do powiadomienia Odbiorcy usług o mającej nastąpić planowanej przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonywaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- 1) przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza lub pracami na przyłączy wodociągowym lub kanalizacyjnym - przed przystąpieniem do wykonywania tych czynności,
- 2) gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 24 godziny przed planowanym wstrzymaniem dostarczania wody,
- 3) gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym wstrzymaniem dostarczania 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

§ 18

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do prowadzenia obsługi Odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych w siedzibie Przedsiębiorstwa we wszystkich dniach i godzinach pracy Przedsiębiorstwa przez co najmniej jednego pracownika, do którego zakresu obowiązków należy obsługa Odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wskazania w miejscu ogólnie dostępnym w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa numeru telefonu alarmowego pod, którym będą przyjmowane zgłoszenia o awariach urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych we wszystkich dniach tygodnia przez całą dobę, a ponadto numerów telefonów oraz adresu poczty elektronicznej, pod którymi mogą być zgłaszane sprawy i reklamacje Odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych w dniach i godzinach pracy Przedsiębiorstwa.

§ 19

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obowiązane do zamieszczania na stronie internetowej Przedsiębiorstwa wszelkich istotnych informacji dotyczących 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 wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji, o których mowa w ust. 1 również indywidualnie na żądanie złożone w dowolnej formie. Informacja

udzielana jest w formie wskazanej przez składającego żądanie, a w przypadku nie wskazania tej formy, w formie pisemnej, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania żądania.

§ 20

1. Reklamacje Odbiorców usług dotyczące ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za usługi oraz wykonywania innych praw i obowiązków Odbiorcy lub Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, mogą być składane w dowolnej formie, w tym w formie pisemnej, ustnej w siedzibie przedsiębiorstwa oraz telefonicznie lub w formie korespondencji elektronicznej pod numer telefonu lub adres poczty elektronicznej, o których mowa w § 18 ust. 2.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego w formie pisemnej o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu, a w sprawach zawiłych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień w terminie nie dłuższym niż 30 dni.
3. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 21

1. Warunki dostarczania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody na cele przeciwpożarowe muszą być zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów, a także wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala, w porozumieniu z miejscowym komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez Przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

§ 22

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej lub inny podmiot dokonujący pobrania wody na cele przeciwpożarowe.

Rozdział XI

Postanowienia końcowe

§ 23

Regulamin niniejszy został uchwalony uchwałą Nr 222/XXXI/2020 Rady Miejskiej
Sierpca z dnia 24 czerwca 2020 r.