

**UCHWAŁA NR VI/43/19  
RADY GMINY CIECHANÓW**

z dnia 28 marca 2019 r.

**w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla obszaru Gminy  
Ciechanów”**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2019 r. poz. 506) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 1152 i 1629) uchwała się, co następuje:

**§ 1.**

Uchwała się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla obszaru Gminy Ciechanów”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.**

Traci moc Uchwała Rady Gminy Ciechanów Nr XXVI/159/05 z dnia 6 grudnia 2005 r. w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na obszarze gminy Ciechanów”. (Dz.Urz.Woj.Maz. Nr. 277, poz. 10396).

**§ 3.**

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

Przewodniczący Rady Gminy

**Eugeniusz Olszewski**

Załącznik do uchwały Nr VI/43/19  
Rady Gminy Ciechanów  
z dnia 28 marca 2019 r.

## **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW DLA OBSZARU GMINY CIECHANÓW**

### **I. Postanowienia ogólne**

#### **§ 1.**

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Ciechanów.

2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:

- 1) „ustawa” - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z. 2018 r. poz. 1152 i 1629);
- 2) „wodomierz główny” - przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym;
- 3) „urządzenie pomiarowe” - przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym.

#### **§ 2.**

Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Wójta Gminy Ciechanów.

### **II. Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

#### **§ 3.**

1. Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:

- 1) ciągłą dostawę wody do nieruchomości w ilości nie mniejszej niż ustalono to w umowie i jakości nie gorszej jak ustalono to przepisami prawa oraz pod odpowiednim ciśnieniem w sieci wodociągowej wynoszącym nie mniej niż 0,20 Mpa.
- 2) odbiór ścieków w ilości nie mniejszej niż ustalono to w umowie;
- 3) dostawę wody, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 4) ciągłość i niezawodność dostaw wody oraz odprowadzenia ścieków z lub do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 5) zakup i zainstalowanie na własny koszt wodomierza głównego, po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy.

#### **§ 4.**

1. Wymagane ciśnienie wody określa rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz.U. z 2015 r. poz. 1422 oraz z 2017 r. poz. 2285).

2. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294).

3. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U. z 2016 r., poz. 1757).

4. Minimalną i maksymalną ilość dostarczanej wody określa umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z odbiorcą. Umowa winna zawierać również maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.

### **III. Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

#### **§ 5.**

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy. Umowa w szczególności zawiera 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 kanalizacyjnych będących w posiadaniu Odbiorcy usług;
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu otrzymanym przez Przedsiębiorstwo na zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków;
- 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie jej warunków, w tym warunków wypowiedzenia.

2. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

#### **§ 6.**

1. Odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu.

2. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada odbiorcy do podpisu umowę.

3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

### **IV. Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat**

#### **§ 7.**

Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek ustalonych na zasadach określonych w ustawie oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

#### **§ 8.**

1. W przypadku zmiany taryfy cen i stawek w trakcie okresu między odczytowego rozliczenie za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków za ten okres uwzględnia te zmiany.

2. W przypadku zawarcia umowy na dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków z nowym Odbiorcą usług aktualna taryfa cen i stawek za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi załącznik do umowy.

3. Aktualna taryfa cen i stawek za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków jest publikowana na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Ciechanów, stronie internetowej Przedsiębiorstwa [www.zwikciechanow.pl](http://www.zwikciechanow.pl) oraz dostępna jest w siedzibie Przedsiębiorstwa.

4. Za świadczone usługi przedsiębiorstwo wystawia fakturę VAT,

### § 9.

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

2. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wodomierzy, z uwzględnieniem sposobu rozliczeń różnicy wynikającej pomiędzy odczytem na wodomierzu głównym a sumą odczytów z wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody.

### § 10.

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

2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilość wody pobranej lub określonej w umowie.

### § 11.

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

V. Warunki przyłączenia do sieci

### § 12.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej przedsiębiorstwa jest nieodpłatne i odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie. Przedsiębiorstwo określa każdorazowo warunki podłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, zwane dalej „warunkami przyłączenia”. Wnioskodawca pokrywa koszty przeprowadzenia prób technicznych przyłącza.

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

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:

- 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
- 2) adres podłączanej nieruchomości,
- 3) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 4) maksymalne zużycie wody w m<sup>3</sup>/h lub w m<sup>3</sup>/dobę oraz ilość odprowadzanych ścieków,
- 5) datę i podpis wnioskodawcy.

4. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej do wniosku powinna załączyć aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości.

### § 13.

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo w terminie nie dłuższym niż 21 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 12 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości dokument pod nazwą „Warunki podłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej”. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 12, informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując wyraźne powody, które uniemożliwiają podłączenie.

2. Warunki, o których mowa w ust. 1 powinny zawierać, co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy;
- 2) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków;
- 3) jakość odprowadzanych ścieków (w przypadku ścieków przemysłowych);
- 4) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody;
- 5) dopuszczalną ilość odprowadzanych ścieków;
- 6) termin ważności warunków przyłączenia, lecz nie krótszy niż jeden rok.

3. Dokument, o którym mowa w ust.2 może określać parametry techniczne przyłącza.

### § 14.

1. Wydane przez przedsiębiorstwo „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” stanowią dla odbiorcy podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych.

2. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej (w tym projektu) i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobu dokonywania przez przedsiębiorstwo kontroli robót.

3. Spełnienie warunku wskazanego w ust.2 nie jest wymagane, jeżeli budowę przyłącza do sieci dokonuje przedsiębiorstwo, które wydało „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” dla danej nieruchomości. Przedsiębiorstwo wykonuje tę usługę odpłatnie po uprzednim zawarciu umowy na zakres ustalony między stronami.

4. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci w celu uzyskania pisemnego uzgodnienia, o którym mowa w ust.2 przedkłada przedsiębiorstwu odpowiednie dokumenty i informacje. Wykaz niezbędnych dokumentów i informacji przedsiębiorstwo określa każdej osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości.

5. Przedsiębiorstwo wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust.2 w terminie 14 dni od daty złożenia kompletu dokumentów i informacji wskazanych w wykazie, o którym mowa w ust.4.

### § 15.

Przed zawarciem umowy, przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

**VI. Sposób dokonania odbioru przez przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza**

### § 16.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” oraz projektem przyłącza lub sieci.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionego przedstawiciela stron.

3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. roboty zanikowe) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

4. Przed zasypaniem należy wykonać inwentaryzację geodezyjną, w zakresie wskazanym w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza się do przedsiębiorstwa, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

#### **§ 17.**

1. Po zgłoszeniu przez przedstawiciela odbiorcy gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż 5 dni po dacie zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 24 są potwierdzone przez strony w sporządzanych protokołach.

#### **§ 18.**

Wzory wniosku o dokonanie odbioru robót oraz protokołu odbioru określa przedsiębiorstwo.

#### **§ 19.**

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza lub sieci powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikacyjne inwestora i adres przyłącza;
- 2) termin odbioru proponowany przez wykonawcę;
- 3) nazwę firmy wykonującej przyłącze lub sieć;
- 4) inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatacyjnej.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) datę odbioru i adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru, (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków do przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) nazwę firmy wykonującej przyłącze lub sieć;
- 5) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
- 6) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją robót;
- 7) załącznikami do protokołu odbioru powinny być:
  - a) protokół z płukania sieci, przy odbiorze robót sieciowych,
  - b) wyniki badania wody wykonane przez Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego (w razie takiej konieczności),
  - c) inwentaryzację geodezyjną,
  - d) atesty, certyfikaty, aprobaty techniczne na użyte materiały budowlane,
  - e) protokół z próby na ciśnienie.

**VII.** Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodno-kanalizacyjnych.

#### **§ 20.**

1. Osoby zamierzające przyłączyć się do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług w tym zakresie w Urzędzie Gminy Ciechanów ul. Fabryczna 8, poprzez prawo wglądu do wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy, miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy, oraz w siedzibie Przedsiębiorstwa ul. Gostkowska w Ciechanowie poprzez prawo wglądu do regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy usług do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych stacji uzdatniania wody i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzania ścieków.

3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.

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

#### **§ 21.**

O nieprzewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo powinno niezwłocznie poinformować wójta i odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

#### **§ 22.**

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo powinno poinformować wójta i odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na trzy dni przed planowanym terminem.

#### **§ 23.**

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej sześć godzin przedsiębiorstwo powinno zapewnić:

- 1) zastępczy punkt poboru wody w uzgodnieniu z wójtem i poinformować odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania;
- 2) dostarczenie wody w ramach technicznych możliwości przedsiębiorstwa, w niezbędnej ilości dla rolników hodowców.

2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody nie pobierane są opłaty.

#### **§ 24.**

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzenie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach albo urządzeniach pomiarowych.

2. Przedsiębiorstwo, które odcięło dostawę wody z przyczyn, o których mowa w ust.1 pkt 2, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.

3. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępnienia zastępczych punktów poboru wody zawiadamia Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Ciechanowie i Wójta Gminy Ciechanów oraz odbiorcę/odbiorców usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania 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 nieprawidłowego działania wodomierza.

#### **IX. Obowiązki odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków**

##### **§ 25.**

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalność przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- 1) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek między innymi cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;
- 2) użytkowanie instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 3) natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków;
- 4) bez uzgodnienia z przedsiębiorstwem, nie dokonywania zmian uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 5) utrzymywania pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe;
- 6) umożliwienie przedsiębiorstwu dostępu do własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, a także połączonych z siecią własnych instalacji, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że instalacje odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom świadczonych usług przez przedsiębiorstwo,
- 7) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej umowy zawartej z przedsiębiorstwem;
- 8) udostępnienia nieodpłatnie przedsiębiorstwu miejsca na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości odbiorcy, celem umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej.

##### **§ 26.**

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o wszelkich:

- 1) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
- 2) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

##### **§ 27.**

1. Dostawca ścieków ma obowiązek dostarczać ścieki o parametrach zgodnie z zawartą umową.

2. Dostarczający ścieki zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o zrzutach awaryjnych lub w przypadku dostawy ścieków o jakości odbiegającej od warunków umowy.

##### **§ 28.**

Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach osób korzystających z lokalu o których mowa w § 6 ust. 3.

#### **X. Standardy obsługi odbiorców, sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**



## § 29.

Przedsiębiorstwo powinno zapewnić odbiorcom należyty poziom usługi, a w szczególności powinno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

## § 30.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

## § 31.

W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo lub odbiorcę, potwierdzone przez organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, odbiorcy przysługuje upust lub odszkodowanie na zasadach określonych w umowie.

## § 32.

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 14 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.

2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust.1 przypadkach niewykonania, lub nienależytego wykonania usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie;
- 5) numer i datę umowy;
- 6) podpis odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.

6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę przedsiębiorstwa;
- 2) określenie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji;
- 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie;
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo powiadamia odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek odbiorcy usługi.

## **XI. Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

### **§ 33.**

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci należącej do Gminy Ciechanów są:

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

### **§ 33.**

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

### **§ 34.**

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

- 1) prowadzenia bieżącej ewidencji miejsc, w których została pobrana woda;
- 2) powiadomienia przedsiębiorstwa w okresach miesięcznych o ilości zużytej wody;
- 3) informowania przedsiębiorstwa i współpracy z nim w przypadkach, gdy nastąpi konieczność zwiększenia wydajności hydrantu lub podniesienia ciśnienia wody w hydrancie.

### **§ 35.**

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.

## **XII. Przepisy końcowe**

### **§ 36.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia niniejszego regulaminu na żądanie odbiorcy.