

**UCHWAŁA NR LI/363/22
RADY MIEJSKIEJ W WARCE**

z dnia 18 lutego 2022 r.

w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Warka

Na podstawie art. 7 ust. 1 i art. 18 ust 2 pkt 15 – ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021r., poz. 1372) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 07 czerwca 2020r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020r. poz. 2028 z późn. zm.) Rada Miejska w Warce uchwała co następuje:

§ 1. Uchwala się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Warka w brzmieniu określonym w załączniku nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Warki oraz Prezesowi Zakładu Usług Komunalnych w Warce Spółka z o.o..

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

**Regulamin
dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie miasta i gminy Warka**

Listopad 2021 r.

Rozdział 1 **Postanowienia ogólne**

§ 1

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Warka (dalej: Gmina) oraz wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.
2. Regulamin został opracowany na podstawie przepisów ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.), zwanej dalej Ustawą.
3. Regulamin niniejszy jest aktem prawa miejscowego.
4. Użyte w Regulaminie określenia znajdują interpretację w Art. 2 Ustawy.
5. Świadczenie usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Warka prowadzi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w rozumieniu Art. 2 pkt 4) Ustawy.
6. Odbiorcą usług jest każdy, kto korzysta z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy, zawartej z Przedsiębiorstwem.
7. Zgodnie z Art.27a Ustawy, właściwym miejscowo organem regulacyjnym jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

Rozdział 2

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

§ 2

Przedsiębiorstwo w zakresie zbiorowego dostarczania wody zapewnia następujący minimalny poziom świadczonych usług: ciągłość i niezawodność dostawy wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie, a w szczególności zapewnia:

- a) Dostawę wody o ciśnieniu nie mniej niż 0,1 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa, o ilości nie mniej niż 0,1 m³/dobę (3,0 m³/m-c) na osobę,
- b) Dostawę wody o normatywnej jakości, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy, odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, a w szczególności o parametrach: odczyn 6,5-9,5 pH; sumaryczna zawartość wapnia i magnezu (twardość ogólna) 60÷500 mg/dm³; zawartość manganu < 0,05 mg/dm³; zawartość żelaza < 0,2 mg/dm³.

§ 3

Przedsiębiorstwo w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków zapewnia następujący minimalny poziom świadczonych usług: ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków bytowych, komunalnych i przemysłowych do systemu kanalizacyjnego będącego w zarządzie Przedsiębiorstwa, od dostawców ścieków, na podstawie zawartej z nimi umowy, ustalonej według zasad określonych w niniejszym Regulaminie, a w szczególności zapewnia nieprzerwany odbiór ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,1 m³/dobę (3,0 m³/m-c) na osobę.

§ 4

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1. Zapewnić sprawność techniczną oraz prowadzić prawidłową eksploatację będących w jego zarządzie sieci wodociągowych i kanalizacyjnych na terenie Gminy Warka.
2. Wykonywać na swój koszt niezbędne remonty i naprawy sieci, urządzeń i obiektów infrastruktury wodociągowej i kanalizacyjnej będących w jego zarządzie, a w szczególności usuwać wszelkie awarie.
3. Zamontować na swój koszt wodomierz główny na przyłączy przed zaworem głównym na instalacji odbiorcy – zakup, konserwacje, legalizacje i wymiany wodomierzy są w gestii Przedsiębiorstwa.
4. Dokumentować z należytą starannością i dokładnością zdarzenia eksploatacyjne na obiektach będących w jego zarządzie.
5. Wydawać warunki techniczne zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
6. Skutecznie oczyszczać ścieki w procesie technologicznym na oczyszczalni ścieków, aby jakość ścieków wprowadzanych do odbiornika odpowiadała warunkom pozwolenia wodnoprawnego.
7. Wnikliwie rozpatrywać reklamacje, wnioski i postulaty zgłaszane przez odbiorców wody i dostawców ścieków zgodnie z zasadami określonymi w § 25 niniejszego Regulaminu.
8. Przywrócić teren po usunięciu awarii do stanu pierwotnego.

§ 5

Obowiązek Przedsiębiorstwa w zakresie utrzymania i eksploatacji sieci oraz urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych obejmuje:

- urządzenia wodociągowe na sieciach, w tym zawory na sieci odcinające przepływ wody do przyłącza wodociągowego, a także wodomierz główny,
- urządzenia kanalizacyjne na sieciach za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej.

§ 6

Zgodnie z obowiązującymi przepisami Przedsiębiorstwo:

1. Przeprowadza regularnie badania jakości dostarczanej odbiorcom wody, zarówno w miejscu jej uzdatniania na stacji uzdatniania, jak również na wytypowanych i uzgodnionych ze stacją sanitarno-epidemiologiczną punktach poboru u odbiorców.
2. Regularnie (co 6 miesięcy) informuje odbiorców usług o jakości wody przeznaczonej do spożycia, poprzez umieszczenie analizy wody wykonanej przez stację sanitarno-epidemiologiczną na tablicy ogłoszeń w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa..
3. Kontroluje wprowadzane do kanalizacji sanitarnej ścieki pod względem ich zgodności z obowiązującymi przepisami, w szczególności kontroluje okresowo czy stężenia zanieczyszczeń w odprowadzanych ściekach przemysłowych nie przekraczają wartości określonych w rozporządzeniu Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U. z 2016 r. poz. 1757 t.j.).
4. Przeprowadza w akredytowanym laboratorium badania jakości ścieków oczyszczonych wprowadzanych do rzek z częstotliwością wynikającą z przepisów.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7

1. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie podpisanej umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem i odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po uprzednim złożeniu przez niego pisemnego wniosku.
3. Umowa na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w ust. 1, reguluje kwestie dotyczące w szczególności:
 - a) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
 - b) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
 - c) praw i obowiązków stron umowy,
 - d) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych i/lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
 - e) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - f) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy,
 - g) warunków wypowiedzenia.
4. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (popularnie zwanym RODO) Umowa zawiera informacje w zakresie ochrony danych osobowych przetwarzanych przez Przedsiębiorstwo.
5. Umowa powołuje się na przepisy Regulaminu.
6. Umowa powinna być dostosowana do specyficznych, właściwych miejscowo, warunków i okoliczności świadczenia usług. Postanowienia umowy nie mogą być sprzeczne z przepisami Ustawy i zapisami w Regulaminie.

§ 8

1. Umowy mogą być zawierane z właścicielem lub zarządcą nieruchomości wspólnej posiadającym tytuł prawny do władania nieruchomością albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
2. Następca prawny zobowiązany jest do wystąpienia z wnioskiem o zawarcie nowej umowy na świadczenie usług.

§ 9

Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego Przedsiębiorstwo zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami jeżeli:

- a) opomiarowany jest budynek przy pomocy wodomierza głównego,
- b) opomiarowane są wszystkie lokale mieszkalne oraz punkty poboru wody poza lokalami,
- c) możliwy jest odczyt wodomierzy oraz sposób przerwania dostarczania wody do lokali i punktów czerpalnych wody z miejsc ogólnie dostępnych (lokalizacja w zamykanych skrzynkach),
- d) wnioskodawca ustali sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych w lokalach i w punktach czerpalnych wody.

§ 10

Umowy z dostawcami ścieków wprowadzającymi ścieki przemysłowe muszą zawierać zapisy dotyczące

dopuszczalnych warunków, którym powinny odpowiadać ścieki wprowadzane do sieci kanalizacyjnej, a w szczególności określone w umowie dopuszczalne stężenia zanieczyszczeń w odprowadzanych ściekach przemysłowych nie powinny przekraczać wartości określonych w rozporządzeniu Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U. z 2016 r. poz. 1757 t.j.).

§ 11

Zmiana Taryfy nie wymaga zmiany umowy.

Rozdział 4

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

§ 12

1. Rozliczanie należności za wodę i ścieki jest odbywa się na podstawie ilości dostarczonej wody i przyjętych ścieków, z zastosowaniem cen jednostkowych i opłat określonych w aktualnej Taryfie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, zatwierdzonej w drodze decyzji przez organ regulacyjny, o którym mowa w §1 ust. 7 Regulaminu, z wyłączeniem Taryfy zmienionej w związku ze zmianą stawki podatku od towarów i usług.
2. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura wystawiona przez Przedsiębiorstwo zgodnie z zasadami określonymi w umowie.
3. 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.
4. Zgłoszenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
5. 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.
6. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, które mają zawartą odrębną umowę z Przedsiębiorstwem.
7. Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez Odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

§ 13

1. Ilość dostarczonej do odbiorcy wody określa się na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego, dokonanych przez upoważnionego inkasenta Przedsiębiorstwa lub przez system zdalnego odczytu wodomierzy.
2. Ilość ścieków wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej przez odbiorcę usług ustalona jest na podstawie odczytu wskazań urządzenia pomiarowego, dokonanych przez upoważnionego inkasenta Przedsiębiorstwa lub przez system zdalnego odczytu urządzenia pomiarowego.
3. Odczyt wodomierzy lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.
4. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej, powiększonej o ewentualne zużycie wody z własnych ujęć, a gdy nie jest to możliwe ilość ścieków określa się na podstawie aktualnego Rozporządzenie Ministra w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody.
5. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody na cele produkcyjne lub technologiczne uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na te cele ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza głównego ilości 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.
7. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniej ilości ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego.

§ 14

Odbiorca usług w okresie ustalonym z Przedsiębiorstwem, może samodzielnie dokonać odczytów wodomierza głównego i pozostałych wodomierzy lub urządzeń pomiarowego oraz zgłaszać wskazania tych urządzeń do Przedsiębiorstwa celem wystawienia faktury.

§ 15

1. Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług o zmianie Taryfy oraz o rodzaju, wysokości cen i stawek opłat i warunkach ich stosowania w sposób i na warunkach określonych ustawą.
2. W przypadku zmiany Taryfy dotyczącej zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w okresie między kolejnymi odczytami stanu wodomierzy i urządzeń pomiarowych, ilość dostarczonej wody i odebranych ścieków ustala się proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania danej taryfy w tym okresie.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 16

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o przyłączenie, tj. wzór wniosku o wydanie warunków technicznych zaopatrzenia w wodę / odprowadzania ścieków.
4. We wniosku o wydanie warunków technicznych wnioskodawca określa nr ewid. działki, planowaną ilość pobieranej wody oraz ilość i typ ścieków (bytowe, komunalne, przemysłowe) oraz ich jakość (w przypadku ścieków przemysłowych).
5. Do wniosku o wydanie warunków technicznych wnioskodawca załącza aktualną mapę zasadniczą określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu, a także oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością.

§ 17

1. Warunki techniczne (przyłączenia do sieci) wydane przez Przedsiębiorstwo określają:
 - a) miejsce i sposób przyłączenia instalacji odbiorcy do sieci,
 - b) przepływy obliczeniowy wody,

- c) wymagania dotyczące: zastosowanych materiałów, miejsca zainstalowania wodomierza, miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych, materiałów, sposobu zatwierdzenia projektu.
2. Warunki techniczne ważne są 2 lata od dnia ich wydania.

§ 18

1. Wydając warunki techniczne, Przedsiębiorstwo uwzględni obowiązujące w tym zakresie normy, w szczególności przyłączy kanalizacyjne powinno być zaprojektowane zgodnie z normą PN-92/B-01707 Instalacje kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo wydaje warunki techniczne w terminie do 14 dni od dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w § 16.

§ 19

1. Wydane przez Przedsiębiorstwo warunki techniczne stanowią podstawę do opracowania przez uprawnionego projektanta projektu technicznego przyłącza lub planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego. Sporządzenie planu sytuacyjnego przyłącza należy zlecić osobie posiadającej odpowiednie uprawnienia projektowe lub uprawnienia budowlane potwierdzone wpisem do izby inżynierów budownictwa w zakresie wod-kan.
2. Projekt techniczny przyłącza lub plan sytuacyjny wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnionym projektem technicznym lub planem sytuacyjnym.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 20

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, a w szczególności możliwości świadczenia usług uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej.
3. Realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
3. Odbiorca usług jest właścicielem przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego. Definicję przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego określa Ustawa.
4. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a urządzenia pomiarowego - odbiorca usług.

§ 21

1. Jeżeli właściciel lub zarządca nieruchomości (Odbiorca) planuje inwestycje w zakresie realizacji podłączeń i modernizacji wodociągów i kanalizacji, Odbiorca może wybudować je na własny koszt, po wcześniejszym uzgodnieniu z Przedsiębiorstwem warunków technicznych, w sposób i na zasadach określonych w Rozdziale 5 niniejszego Regulaminu.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci wodno-kanalizacyjnej, jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzgodnienia z Przedsiębiorstwem bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i obowiązującymi przepisami.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 22

1. Na okoliczność zakończenia robót związanych z wykonaniem i włączeniem przyłącza do sieci zostanie sporządzony Protokół Odbioru Technicznego, stwierdzający zgodność wykonanego przyłącza z uzgodnionym projektem technicznym lub warunkami technicznymi i planem sytuacyjnym.
2. Odbiór techniczny jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Protokół Odbioru Technicznego i dopuszczenia przyłączy do eksploatacji powinien zawierać co najmniej:
 - a) datę odbioru,
 - b) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - c) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaj: wodociągowe, kanalizacyjne),
 - d) rodzaj odprowadzanych ścieków,
 - e) rodzaj i ilość zużytych materiałów oraz inne dane techniczne, w szczególności numery zamontowanych wodomierzy, urządzeń pomiarowych i plomb zabezpieczających,
 - f) skład komisji (w tym: wykonawcę i użytkownika) i podpisy członków komisji.
4. Protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania, jego zgodności z wydanymi przez Przedsiębiorstwo Warunkami Technicznymi, a jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
5. W gestii osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci jest dostarczenie Przedsiębiorstwu geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej przyłącza, o której. mowa w przepisach wydanych na podstawie ustawy Prawo budowlane, obejmującej położenie wykonanego przyłącza w terenie.

Rozdział 8

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

§ 23

1. W przypadku konieczności wykonania planowanych prac konserwacyjno–remontowych, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i przewidywanym obniżeniu jej jakości lub o przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków, w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 3 dni przed planowanym terminem tych prac.
2. W razie przerwy przekraczającej 12 godzin lub w przypadku okresowego dostarczania wody o nieodpowiednich parametrach Przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców usług o jego lokalizacji i o możliwości korzystania z tego punktu.
3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody lub zakłóceń w odbiorze ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.
 - c) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług.

4. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:
 - a) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
 - b) odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
 - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
 - d) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
5. W przypadku zamiaru odcięcia wody, z przyczyny o której mowa w ust. 4 pkt b), Przedsiębiorstwo, jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia -przez ludzi i poinformowania o możliwości korzystania z tego punktu.
6. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego, Burmistrza Warki oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

Rozdział 9

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

§ 24

Odbiorca usług ma prawo:

1. Do dostaw wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości oraz do nieprzerwanego odbioru ścieków, zgodnie z podpisaną z Przedsiębiorstwem umową, której warunki i tryb zawierania określone są w Rozdziale 3 Regulaminu.
2. Zgłaszania reklamacji i wniosków dotyczących zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków w sposób określony w § 25.
3. Otrzymania od Przedsiębiorstwa pisemnej odpowiedzi, w terminie do 14 dni od daty jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa. Jeżeli załatwienie reklamacji wymaga przeprowadzenia wizji lokalnej, termin udzielenia odpowiedzi może ulec przedłużeniu do maksymalnie 1 miesiąca.
4. Żądania od Przedsiębiorstwa w uzasadnionych przypadkach przeprowadzenia kontroli funkcjonowania wodomierza.
5. Uzyskania od Przedsiębiorstwa informacji o zastępczych źródłach zaopatrzenia w wodę w przypadku przerw w dostawie wody.

§ 25

1. Odbiorcy usług mogą składać reklamacje i wnioski, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszystkie reklamacje i wnioski dotyczące usług można zgłaszać osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa, pisemnie na jego adres lub na wskazany przez Przedsiębiorstwo adres e-mailowy, bądź pod numer telefonu uwidoczniony na fakturach.

3. Odbiorca usług, który składa reklamację, winien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.
4. Zgłoszenie reklamacji wysokości naliczonej opłaty nie wstrzymuje obowiązku terminowego uregulowania należności.
5. W razie uwzględnienia reklamacji, ewentualna nadpłata, na pisemny wniosek odbiorcy usług, może być zaliczona w poczet przyszłych należności.
6. Dla dobrej jakości obsługi odbiorców Przedsiębiorstwo zapewnia funkcjonowanie w swojej siedzibie Biura Obsługi Klienta czynnego w dni robocze w godz. 7 – 16. Poprzez Biuro Obsługi Klienta istnieje możliwość informowania o stanach wodomierzy oraz przekazywania klientom faktur drogą elektroniczną.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 26

1. Przedsiębiorstwo zapewnia dostawę wody na cele przeciwpożarowe.
2. Dostawy wody na cele przeciwpożarowe realizowane są poprzez system hydrantów podziemnych i nadziemnych, o średnicy nominalnej przepływu D80 z dodatkową zasuwą odcinającą, oznakowanych znakami zgodnymi z Polskimi Normami, zlokalizowanych na sieciach wodociągowych Przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo dokonuje okresowo (co najmniej raz w roku) przeglądów stanu technicznego hydrantów w celu ich konserwacji i zagwarantowania im sprawności zgodnej z wymaganiami określonymi w stosownych przepisach (Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 lipca 2009 r. w sprawie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych – Dz. U. z 2009 r. nr 124 poz. 1030), a w szczególności w celu zagwarantowania przepływu 10 dm³/s.
4. Przedsiębiorstwo na wniosek służb Straży Pożarnej określi i wskaże sprawne hydranty zlokalizowane na terenie miasta i gminy Warka na sieciach wodociągowych będących w zarządzie Przedsiębiorstwa.
5. Informacja o hydrantach wymienionych w ust. 3 przekazana będzie służbom Straży Pożarnej w formie protokołu sprawdzenia sprawności technicznej hydrantów wraz z mapą orientacyjną o ich usytuowaniu.
6. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża Gminę, na podstawie zawartej umowy, według cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.
7. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej lub upoważnionego pracownika Gminy.

Rozdział 11

Postanowienia końcowe

§ 27

1. Regulamin podlega zaopiniowaniu przez organ regulacyjny, o którym mowa w § 1 ust.7 Regulaminu, w zakresie zgodności z przepisami Ustawy. Organ regulacyjny wydaje, w drodze postanowienia, na które służy zażalenie, opinię nie później niż w terminie miesiąca od dnia doręczenia projektu Regulaminu przez Radę Miejską w Warce.

2. Regulamin wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego uchwały Rady Miejskiej dotyczącej zaopiniowanego pozytywnie przez organ regulacyjny projektu Regulaminu.

Uzasadnienie

Na podstawie art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 07 czerwca 2020r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020r. poz. 2028 z późn. zm.) Rada Gminy uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy, po uprzednim przyjęciu oraz przekazaniu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu (Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie, Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie) projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Projekt regulaminu Uchwałą Nr XLVIII/350/21 Rady Miejskiej w Warce z dnia 29 grudnia 2021r. został przyjęty i przekazany do zaopiniowania organowi regulacyjnemu. W dniu 20.01.2022r. do Urzędu Miejskiego w Warce wpłynęło postanowienie opiniujące pozytywnie przedstawiony projekt regulaminu.

Konsekwencją powyższych działań zasadnym jest przyjęcie uchwały.