

**Uchwała Nr 193/XXV/2020
Rady Miejskiej w Gostyninie
z dnia 29 września 2020 roku**

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

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 713), w związku z art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 1437 z późn. zm.) Rada Miejska w Gostyninie uchwala, co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Gostynina, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2.

Traci moc uchwała Nr 291/LI/02 Rady Miejskiej w Gostyninie z dnia 26 września 2002 r. w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzenia ścieków obowiązującego na obszarze Gminy Miasta Gostynina.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Gostynina.

§ 4.

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

Przewodniczący Rady Miejskiej

Andrzej Hubert Reder

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1437 ze zm.) rada gminy na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, opracowanego przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który przekazuje do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o powyższym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Zgodnie z art. 27a wyżej powołanej ustawy, organem regulacyjnym jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

W dniu 5 sierpnia 2020 roku Rada Miejska w Gostyninie otrzymała postanowienie Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z pozytywną opinią w zakresie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Gostynina.

W przygotowanym zgodnie z art. 19 ust. 5 ustawy przez Miejskie Przedsiębiorstwo Komunalne w Gostyninie Sp. z o.o. „Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, zawarto wymagane ustawą prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, tj. minimalny poziom usług świadczonych w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług, sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach, warunki przyłączenia do sieci, warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza, sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, standardy obsługi odbiorców usług, warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Z uwagi na powyższe podjęcie przedmiotowej uchwały jest zasadne.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 19 ust. 3-5 ustawy 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 1

Przepisy ogólne

§ 1.

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Gostynina.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o „Ustawie” rozumie się przez to 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.). Pozostałe pojęcia użyte w niniejszym regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

Rozdział 2

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

§3.

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

1. zapewnić dostawy wody:

- a) wolnej od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego,
 - b) wolnej od wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego,
 - c) nie wykazującej agresywnych właściwości korozyjnych.
2. zapewnić należytą jakość dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o jakości i parametrach nie przekraczających wymienionych wartości:
- a) parametry fizyczne:
 - Barwa 15 mg Pt/l;
 - Mętność – 1 NTU;
 - Odczyn pH 6,5-9,5;
 - Zapach – akceptowalny i bez nieprawidłowych zmian,
 - Smak – akceptowalny i bez nieprawidłowych zmian;
 - Przewodność elektryczna – 2500 μ S/cm;
 - b) parametry chemiczne:
 - Jon amonowy 0,50 mg NH_4^+ /l;
 - Żelazo – 200 μ g/l;
 - Mangan 50 μ g/l;
 - Azotany (NO_3) - 50 mg/l;
 - Azotyny (NO_2) - 0,50 mg/l;
 - c) parametry mikrobiologiczne:
 - Liczba bakterii grupy Coli – 0 jtk/100 ml;
 - Liczba Escherichia Coli - 0 jtk/100 ml;
 - Ogólna liczba mikroorganizmów w temperaturze $22^\circ\pm 2^\circ\text{C}$ – bez nieprawidłowych zmian (do 100 jtk/1ml w wodzie wprowadzanej do sieci wodociągowej; do 200 jtk/1ml w kranie u konsumenta);
 - Enterokoki - 0 jtk/100 ml;
3. zapewnić dostarczenie odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę, licząc dla pojedynczej posesji,
4. 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,

5. przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§4.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnej z zapisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniem ścieków oraz postanowieniami niniejszego regulaminu.
2. Zawarcie umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została podłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby lub przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.
3. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli spełnione są warunki określone w Ustawie.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
6. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287).

Rozdział 4

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

§5.

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 Ustawy.
2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy.
3. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy o dostarczanie wody i /lub ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
4. 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.
5. 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.
6. W przypadku zmiany taryfy w okresie między odczytowym odbiorca obciążany jest w oparciu o średnio dobowe zużycie wody i wprowadzone do sieci kanalizacyjnej ścieki i obowiązujące w tym czasie stawki opłat.
7. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
8. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
9. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje wymagalności wskazanego roszczenia.

10. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 6.

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.
2. Z wnioskiem o podłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może występować osoba, której nieruchomość ma być podłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3 zawiera:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
 - 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
 - 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
 - 5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
 - 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.
5. Do wniosku o wydanie warunków przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

- 1) mapę sytuacyjną (plan zagospodarowania) określającą usytuowanie nieruchomości, względem istniejących sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu,
 - 2) oświadczenie osoby korzystającej z nieruchomości o statusie prawnym nieruchomości, której dotyczy wniosek.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego prawidłowo wypełnionego wniosku.
7. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają:
- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
 - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
 - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - 4) parametry techniczne przyłącza,
 - 5) sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
 - 6) terminy: zakończenia budowy przyłącza, przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych, i końcowych, przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
 - 7) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza, _
 - 8) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata,
 - 9) standard jakościowy materiałów przewidzianych do wykonania przyłącza,
 - 10) inne ustalenia.
8. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano – montażowych.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 7.

1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur PE o min. średnicy \varnothing 40 dostosowanej do projektowanego przepływu o dopuszczalnym ciśnieniu roboczym min. 0,1 MPa;
 - 2) w uzasadnionych przypadkach przyłącza mogą być wykonywane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody przeznaczonej do picia;
 - 3) przyłącza kanalizacyjne należy wykonywać z rur PCV o min. średnicy \varnothing 160 dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu w którym zlokalizowane są przewody;
 - 4) przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą stosując odpowiednie zagłębienie wynikające ze strefy przemarzania gruntu;
 - 5) przy odpływach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.

§ 8.

Osoby zainteresowane korzystaniem z usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne mogą uzyskać informacje o dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 9.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączający jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
4. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach. Protokół odbioru technicznego wykonanego przyłącza zawiera:
 - 1) datę odbioru przyłącza,
 - 2) adres nieruchomości do której wykonano przyłącze,
 - 3) imię i nazwisko właściciela nieruchomości,
 - 4) rodzaj zamontowanego wodomierza,
 - 5) materiał i parametry przyłącza,
 - 6) oświadczenie o dopuszczeniu przyłącza do eksploatacji,
 - 7) oświadczenie o założeniu plomb,
 - 8) podanie stanu wodomierza.
5. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystywanych do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz dokumentacja projektowa.
6. Ubiegający się o przyłączenie do sieci przedstawi przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu pisemny dokument gwarancji wykonanego przyłącza na okres nie krótszy niż 24 miesiące uprawniający przedsiębiorstwo do bezpośredniego dochodzenia roszczeń od gwaranta z tytułu wad fizycznych przyłącza.

Rozdział 8

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

§ 10.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to

możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,

- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 24 godziny oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Zapewnienie odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody może nastąpić poprzez zorganizowanie **dostawy wody środkami obwoźnymi lub wskazanie zastępczych punktów poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, czynnych w godzinach od 7:00 do 22:00.**
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 11.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne 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 obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania zawiadomienia 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 odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo ominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody z przyczyny, o której 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 wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) 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

§ 13.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 14.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- 2) dane umożliwiające kontakt oraz
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 15.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,

- b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity Ustawy,
- 2) aktualne informacje dotyczące:
- a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie do nieruchomości do sieci.

§ 16.

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług. Reklamacja może obejmować w szczególności zgłoszenie błędów w fakturowaniu za wodę i ścieki, zgłoszenie dostawy wody o pogorszonej jakości, ekspertyzę wodomierza.
2. Reklamacje mogą być wnoszone na piśmie, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego, listownie, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.
3. Reklamacje zawierają:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) uzasadnienie,
 - 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia zgodnie z Ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.
5. Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 17.

Dostarczenie wody na cele p - poż może nastąpić z sieci rozdzielczej przeznaczonej do zaopatrywania gospodarstw domowych.

§ 18.

Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 19.

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Burmistrzowi Miasta Gostynina, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Miastem Gostynin.

Rozdział 11

Przepisy przejściowe i końcowe

§ 20.

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