

**Uchwała Nr XXIII/143/08**  
**Rady Miasta Otwocka**  
**z dnia 27 maja 2008 roku**

**w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) oraz art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), Rada Miasta Otwocka uchwała, co następuje:

**REGULAMIN**  
**DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**Rozdział I**

**Postanowienia ogólne.**

§ 1

1. Regulamin, jako akt prawa miejscowego, określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych, obowiązujące na terenie miasta Otwocka.
2. Używane w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:
  - a) ustawa - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( Dz. U. Nr 123 z 2006 r., poz. 858 z późn. zm.),
  - b) umowa - umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków, w zakresie świadczenia usług przewodowej dostawy wody i przewodowego odprowadzania ścieków, a w przypadku dostarczania wyłącznie wody lub tylko odprowadzania ścieków, jej część regulująca dany zakres usług,
  - c) Odbiorca - osobę fizyczną lub podmiot będący stroną w/w umowy i korzystający z usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
  - d) Przedsiębiorstwo - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z

dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 155 z 2007 r., poz.1095 z późn. zm.), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Otwocka, wyłącznie w ramach udzielonego, w trybie ustawy, przez Prezydenta miasta Otwocka zezwolenia.

## § 2

1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o ustawę, akty wykonawcze do tej ustawy, obowiązujące przepisy prawa dotyczące działalności wodociągowo-kanalizacyjnej, a także w ramach zapisów aktualnego zezwolenia udzielonego przez Prezydenta Miasta Otwocka oraz niniejszy regulamin.
2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej umowy zawartej z Odbiorcą.

## **Rozdział II**

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

## § 3

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.
2. Ilość i przeznaczenie dostarczanej wody określa umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z Odbiorcą. Umowa winna także określać ilość i rodzaj oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.
3. 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. Nr 75, poz. 690 z 2003r. Nr 33, poz. 270 z 2004 r. Nr 109, poz. 1156).
4. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 29 marca 2007 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. Nr 61, poz. 417), uściślone przez właściwy organ Państwowej Inspekcji Sanitarnej.

5. 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. Nr 136, poz. 964) oraz Rozporządzenie Ministra Środowiska z dnia 10 listopada 2005r. w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego, których wprowadzanie w ściekach przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych wymaga uzyskania pozwolenia wodnoprawnego (Dz. U. Nr 223, poz. 1988). Przedsiębiorstwo ma prawo ustanowić własne parametry dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczenia dla pozostałych rodzajów odprowadzanych ścieków, bazując na w/w rozporządzeniach, ze względu na skład i bilans oczyszczanych ścieków i ich podatność na stosowaną technologię oczyszczania.

#### § 4

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do regularnego informowania Prezydenta miasta Otwocka o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, nie rzadziej niż co pół roku.

### **Rozdział III**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług.**

#### § 5

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z Odbiorcą, którego nieruchomość została przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy, a w przypadku jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi z ich właścicielem lub zarządcą, a na jego wniosek z osobą korzystającą z lokalu.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy na zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie są spełnione równocześnie wszystkie warunki określone w art. 6 ust. 6 ustawy.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę Odbiorcy, właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, a w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych Odbiorców usług znajdujących się na tej nieruchomości lub tym

budynku, w terminie określonym w umowie.

4. Umowa winna w szczególności zawierać postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy.
5. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przemysłowych lub pozostałych rodzajów ścieków, Przedsiębiorstwo uwzględni postanowienia wynikające z zapisów wymienionych § 3 ust. 5 regulaminu.

#### § 6

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa winna określać możliwość jej rozwiązania.
3. Rozwiązanie umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie i na skutek odstąpienia Przedsiębiorstwa od umowy.
4. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust. 1 ustawy. Odstąpienie od umowy następuje poprzez oświadczenie Przedsiębiorstwa doręczone Odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
5. Rozwiązanie umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.
6. Umowa wygasa w przypadku śmierci odbiorcy będącego osobą fizyczną, zmiany właściciela podłączonej nieruchomości oraz likwidacji lub upadłości Odbiorcy będącego osobą prawną, a także w razie utraty przez Przedsiębiorstwo pozwolenia.
7. Przedsiębiorstwo może odmówić zawarcia umowy gdy wnioskodawca nie spełnił warunków określonych w § 18 i § 20 niniejszego regulaminu.

#### § 7

1. Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia, a w przypadku zmiany Odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po wystąpieniu przyczyn przewidzianych w § 6 pkt 6. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego następuje po ustaniu przyczyn je wywołujących i po ponownym złożeniu przez Odbiorcę wniosku o zawarcie umowy.
2. Postanowienia ust. 1 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela lub zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

## **Rozdział IV**

### **Sposób rozliczeń.**

#### § 8

1. W umowie określa się:
  - a) cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych,
  - b) skutki niedotrzymania terminu zapłaty,
  - c) termin i sposób zapłaty.
2. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup Odbiorców usług lub obszaru.

#### § 9

1. Rozliczenia za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków są prowadzone na podstawie określonych w taryfach cen, stawek opłat i stawek podatku VAT oraz ilości pobranej wody i odprowadzonych ścieków ustalonych na zasadach wymienionych w art. 27 ustawy oraz na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. Nr 8, poz. 70 z późn zm.), a także Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ( Dz. U. Nr 127, poz. 886 z późn. zm.).
2. W przypadku nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo ma prawo obciążyć Odbiorcę opłatą za wodę lub ścieki, których ilość ustalana będzie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody za okres 3 lata wstecz lub za okres krótszy - udowodnionego nielegalnego poboru wody lub nielegalnego wprowadzania ścieków, po cenach i stawkach aktualnie obowiązujących taryf.

#### § 10

W rozliczeniach, Przedsiębiorstwo zobowiązane jest stosować aktualnie obowiązujące taryfy zatwierdzone uchwałą Rady Miasta Otwocka, bądź wprowadzoną w życie w trybie art. 24 ust. 8 ustawy.

## § 11

1. Przedsiębiorstwo ogłasza taryfy w prasie lokalnej w terminie określonym w art. 24 ust. 7 lub w art. 24 ust. 9 ustawy.
2. Taryfy obowiązują przez 1 rok , z zastrzeżeniem ust. 5a, 5b i 9a art. 24 ustawy.

## **Rozdział V**

### **Warunki przyłączenia do sieci.**

## § 12

1. Przyłączenie ( podłączenie ) nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie i po określeniu przez Przedsiębiorstwo warunków przyłączenia.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może wystąpić osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien w szczególności zawierać:
  - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
  - b) adres podłączanej nieruchomości,
  - c) określenie rodzaju podłączenia ( wodociągowe, kanalizacyjne ),
  - d) funkcję podłączanego obiektu ( gospodarczy, mieszkalny, usługowy... ),
  - e) datę i podpis Wnioskodawcy.
4. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na podłączenie osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

## § 13

Do wniosku osoba ubiegająca się o podłączenie załącza:

- a) dwa egzemplarze aktualnej mapy zasadniczej z zaznaczoną nieruchomością, której dotyczy wniosek,
- b) oświadczenie o prawie do dysponowania nieruchomością, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości.

## § 14

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia w terminie nie dłuższym niż 21 dni od daty złożenia wniosku.

2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wystawienia.
3. Warunki przyłączenia określają:
  - a) miejsce włączenia,
  - b) parametry przewodu naniesione na kserokopii aktualnej mapy zasadniczej oraz w części opisowej,
  - c) wymagania Przedsiębiorstwa w zakresie projektowania i wykonywania przewodów wodociągowych i kanalizacyjnych.

#### § 15

Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w §14 niniejszego regulaminu.

## **Rozdział VI**

### **Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza.**

#### § 16

1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych.
2. Przedsiębiorstwo uzgadnia projekt budowlany sieci lub opiniuje dokumentację projektową przyłączy w oparciu o zatwierdzoną w ZUDP trasę przewodu oraz w oparciu o wydane warunki podłączenia do sieci i wymogi Przedsiębiorstwa w zakresie projektowania i wykonawstwa.

#### § 17

1. Budowę przewodów może realizować osoba z odpowiednimi uprawnieniami budowlanymi, zarejestrowana w Izbie Inżynierów Budownictwa po uzyskaniu w Przedsiębiorstwie karty przebiegu robót.
2. Przedsiębiorstwo na zlecenie wykonawcy dokonuje włączenia przyłącza wodociągowego do sieci wodociągowej lub sprawdza prawidłowość włączenia przyłącza kanalizacyjnego do sieci kanalizacyjnej.
3. Określone, w warunkach, próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
4. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 3 są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa Przedsiębiorstwo.
5. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego

według zasad określonych w warunkach przyłączenia i na podstawie dokumentacji powykonawczej.

6. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
  - a) datę odbioru,
  - b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
  - c) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
  - d) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
  - e) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
  - f) podpisy członków komisji.
7. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie zakończenia prac związanych z wykonaniem podłączenia i upoważnia strony do zawarcia umowy.

## **Rozdział VII**

### **Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych.**

#### § 18

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych umożliwiających realizację usługi.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.
3. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa lub jego zarządzie, który powinien być zgodny ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz ustaleniami miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego miasta Otwocka.
4. Budowa i przekazywanie urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez osoby, które sfinansowały to z własnych środków, odbywa się w trybie art. 31 ustawy, pod warunkiem, że urządzenia te przewidziane były do realizacji w dokumentach wymienionych w ust 3.

#### § 19

1. W zakresie dostawy wody, miejscem wydania rzeczy (dostawy wody) w rozumieniu kodeksu



- cywilnego, jest zawór za wodomierzem głównym zainstalowany na nieruchomości Odbiorcy.
2. W przypadku przyłącza wodociągowego stanowiącego własność Odbiorcy usług miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia przyłącza z siecią wodociągową.
  3. W zakresie odprowadzania ścieków miejscem odbioru ścieków jest pierwsza studzienka na nieruchomości Odbiorcy, licząc od strony budynku, w przypadku jej braku granica nieruchomości gruntowej.
  4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy usług miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia przyłącza z siecią kanalizacyjną.

#### § 20

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy.

### **Rozdział VIII**

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

#### § 21

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo winno uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

#### § 22

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo powinno poinformować Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty na dwa dni przed planowanym terminem.

#### § 23

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorcę o jego lokalizacji.

#### § 24

W razie przerwy w odprowadzaniu ścieków przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo zapewni ich odbiór ze studzienek zbiorczych wozami asenizacyjnymi.

## § 25

Wszystkie inne przypadki zawinione przez Przedsiębiorstwo niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów jakościowych dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków Odbiorcy, rozpatrywane będą w trybie indywidualnych reklamacji, przewidzianych w rozdziale X nin. regulaminu.

## **Rozdział IX**

### **Obowiązki Odbiorcy usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.**

#### § 26

1. Odbiorca powinien racjonalnie gospodarować pobieraną wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.
2. Odbiorca korzystający z usług kanalizacyjnych nie może dokonywać działań zabronionych, które wymieniono w art.9 ustawy.

#### § 27

1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenie przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur, a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są zamontowane oraz zabezpieczyć przed dostępem osób nieuprawnionych.
2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Jeśli tego nie uczyni w ciągu 5 godzin od jej wystąpienia, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.

#### § 28

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania

sieci kanalizacyjnej,

- d) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, liczbie korzystających osób z usługi odprowadzania ścieków, w celu prawidłowego ustalenia ilości ścieków i opłat za odprowadzanie ścieków,
- e) 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, a w szczególności do nie udostępniania możliwości korzystania z przyłącza osobom trzecim bez zgody Przedsiębiorstwa.
- f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- g) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu nieruchomości w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych i przyłączy, a także dla odczytu wskazań urządzeń pomiarowych.

#### § 29

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich:

- a) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
- b) poczynionych zmianach technicznych w wewnętrznej instalacji wodnej, lub kanalizacyjnej nieruchomości, które mogą mieć wpływ na działanie sieci,
- c) wystąpieniu awarii na przyłączy,
- e) zrzutach awaryjnych ścieków i zmianie ich rodzaju lub jakości.

#### § 30

Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

#### § 31

Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego informowania Przedsiębiorstwa o zmianach:

- a) własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu,
- b) danych służących do uaktualnienia zapisów poczynionych w umowie.

## **Rozdział X**

### **Standardy obsługi Odbiorców usług. Sposób załatwiania reklamacji.**

### § 32

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usług, a w związku z tym winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

### § 33

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy lub z własnej inicjatywy, informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfach.

### § 34

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia na żądanie Odbiorców informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości i jakości usług nie później niż w ciągu:

- a) 12 godzin – na telefoniczne lub werbalne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
- b) 7 dni - na pisemne żądanie usunięcia niedogodności wymienionych w pkt. a,
- c) 14 dni - na pisemne, telefoniczne, bezpośrednie wnioski, skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

### § 35

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Państwowej Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, Odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w taryfach lub w umowie.

### § 36

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie 7 dni od daty tego faktu.
2. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji w trybie wymienionym w ust.1 w innych sprawach dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz naliczonych opłat za usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
  - b) przedmiot reklamacji,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
  - e) numer i datę umowy, faktury itp.,
  - f) podpis Odbiorcy.

4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.
5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak, niż w terminie 21 dni od daty jej wniesienia.
6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
  - a) nazwę Przedsiębiorstwa,
  - b) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
  - c) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
  - d) 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.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania.
9. Odszkodowania zalicza się na poczet przyszłych należności, jedynie na pisemny wniosek Odbiorcy wypłata należności może nastąpić w kasie Przedsiębiorstwa.

## **Rozdział XI**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe i inne.**

#### § 37

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej będącej w eksploatacji Przedsiębiorstwa są:

- a) Powiatowa Straż Pożarna,
- b) Ochotnicza Straż Pożarna Jabłonna,
- c) Ochotnicza Straż Pożarna Wólka Mładzka,
- d) Ochotnicza Straż Pożarna w Karczewie,
- e) Zawodowe i ochotnicze straże pożarne biorące udział w gaszeniu pożaru na terenie miasta Otwocka.

#### § 38

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w eksploatacji Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.

### § 39

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia Przedsiębiorstwa i Urzędu Miasta o miejscu pożaru i ilości pobranej wody po zakończeniu akcji gaśniczej, nie później jednak niż 24 godziny po jej zakończeniu.

### § 40

1. Przedsiębiorstwo obciąża miasto Otwock za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 ustawy.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy trzymiesięczne.

## **Rozdział XII**

### **Przepisy końcowe**

### § 41

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.

### § 42

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

### § 43

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc uchwała Nr XLVII/561/02 Rady Miasta Otwocka z dnia 3 września 2002 roku w sprawie zatwierdzenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków Otwockiego Zakładu Wodociągów i Kanalizacji w Otwocku.

### § 44

Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Otwocka.

### § 45

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

## UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.), Rada Gminy uchwała regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Regulamin jest aktem prawa miejscowego.

W wyniku przekształcenia Otwockiego Zakładu Wodociągów i Kanalizacji w spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością istnieje konieczność uchwalenia regulaminu, który będzie obowiązywał wszystkich przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, działających na podstawie zezwolenia wydanego przez Prezydenta Miasta Otwocka.