

PROJEKT

**UCHWAŁA Nr .../.../2021
RADY MIEJSKIEJ W SOCHOCINIE
z dnia2021 r.**

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie gminy Sochocin**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 poz. 713 ze zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 poz. 2028) Rada Miejska uchwala, co następuje:

§1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Sochocin stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§2. Projekt, o którym mowa w §1 zostanie przekazany do zaopiniowania organowi regulacyjnemu – Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§3. Traci moc uchwała Nr XII/99/2019 Rady Gminy Sochocin z dnia 29 listopada 2019 r. w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Sochocin.

§4. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Miejskiej w Sochocinie.

§5. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Stanisław Kwiatkowski

**SPRAWDZONO POD WZGLĘDEM
FORMALNO-PRAWNYM**

Radca Prawny

Magdalena Rusinowska

Regulamin
dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Sochocin

Rozdział 1.
Postanowienia ogólne

§ 1.

Niniejszy regulamin (dalej również jako „Regulamin”) został opracowany na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. *o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków* (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 713) (dalej również jako „Ustawa”).

§ 2.

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Sochocin oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Sochocin, w tym:

1. minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
2. warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług;
3. sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach;
4. warunki przyłączenia do sieci;
5. warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych - kanalizacyjnych;
6. sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne wykonanego przyłącza;
7. sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków;
8. standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków;
9. warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków (dalej również jako „Umowa”) zawartej z odbiorcą usług.
2. Nadzór nad jakością wody przeznaczonej do spożycia sprawują właściwe organy Państwowej Inspekcji Sanitarnej.

§ 4.

Odbiorca usług powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

Rozdział 2.

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

§ 5.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek:

1. dostarczać z sieci wodociągowej odbiorcom usług, zgodnie z zawartą Umową, wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, w przeliczeniu na jedno przyłącze:
 - a) w ilości nie mniejszej jak 0,12 m³ na dobę;
 - b) pod minimalnym ciśnieniem średniodobowym nie mniejszym niż 0,2 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenie usług wyznaczonych, m.in. strukturą i średnicą, przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
 - c) w sposób ciągły i niezawodny;
 - d) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: [żelazo: 200 µg/l; jon amonowy: 0,5 mg/l; mętność 1 NTU; odczyn 6,5 – 9,5; przewodność 2500 µS/cm];
2. przyjąć od dostawców ścieków do urządzeń kanalizacyjnych ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe, w minimalnej ilości 0,12 m³ na dobę;
3. zapewnić sprawność techniczną oraz prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych;
4. dokonywać na swój koszt niezbędnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, z wyjątkiem napraw na przyłączach wodociągowych i kanalizacyjnych oraz uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług;
5. prowadzić regularną kontrolę wewnętrzną jakości wody;
6. określić wymaganą jakość ścieków przyjmowanych do systemu kanalizacyjnego;
7. opracować wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu;
8. przyjąć do systemu kanalizacyjnego ścieki bytowe, komunalne i przemysłowe oraz do kanalizacji deszczowej ścieki opadowe i roztopowe od odbiorców usług, na podstawie zawartych z nimi umów, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.

§ 6.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do regularnego pisemnego informowania Burmistrza Miasta i Gminy Sochocin o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, nie rzadziej niż raz na kwartał.
2. W przypadku nieprzewidzianej, znaczącej zmiany w jakości wody, informację o której mowa w ust. 1 Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne podaje niezwłocznie.

§ 7.

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo:

1. kontrolować prawidłowość robót budowlano - instalacyjnych prowadzonych w związku z podłączeniem do sieci oraz ich zgodność z warunkami technicznymi i dokumentacją techniczną;
2. do zajmowania pasa terenu na posesjach odbiorców usług, o szerokości niezbędnej do usunięcia awarii lub dokonania konserwacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.

§ 8.

Odbiorca usług ma obowiązek:

1. korzystać z instalacji wodociągowej w sposób nie powodujący występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia bakteriologicznego lub chemicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania;

2. użytkować instalację kanalizacyjną w taki sposób, aby wykluczyć możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci kanalizacyjnej oraz nie wylewać substancji o składzie i stężeniu przekraczającym normy określone w obowiązujących przepisach;
3. prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać przed ingerencją osób nieuprawnionych miejsce, w którym zainstalowany jest wodomierz (łącznie ze studzienką) lub urządzenie pomiarowe oraz zapewnić do nich łatwy dostęp;
4. zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody i w porozumieniu z nim zapewnić opomiarowanie wody z nich pobieranej w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
5. montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadku i na warunkach określonych odrębnymi przepisami;
6. bezzwłocznie powiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o zmianie danych objętych Umową, a w szczególności o zbyciu nieruchomości lub innym sposobie zaprzestania jej władaniem, wskazując nowego właściciela lub władającego;
7. bezzwłocznie powiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne o stwierdzonych uszkodzeniach i awariach sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, w tym o zerwaniu plomb na wodomierzu lub urządzeniu pomiarowym.

§ 9.

Odbiorca usług ma prawo:

1. odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
2. odprowadzania ścieków;
3. zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu reklamacji dotyczących wysokości naliczonych opłat za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki;
4. uzyskania rekompensaty w przypadku dostawy wody o obniżonej jakości;
5. bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody;
6. zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu wskazań wodomierza i urządzenia pomiarowego.

§ 10.

Odbiorcy usług zabrania się:

1. pobierać wodę z pominięciem wodomierza lub odprowadzać ścieki z pominięciem urządzenia pomiarowego, jeżeli takie urządzenie zostało zainstalowane;
2. przemieszczać wodomierz lub urządzenie pomiarowe, zakłócać ich funkcjonalność, zrywać plomby na nich założone, jak również na zaworach odcinających;
3. wykorzystywać sieć wodociągową bądź instalację wodociągową do uziemiania urządzeń elektrycznych;
4. wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji określonych w art. 9 ust. 1 i 2 Ustawy oraz niezgodnych z warunkami Umowy.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 11.

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną Umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo–kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.
2. Umowa, o której mowa w ust. 1, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
 - a) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia;
 - b) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń;
 - c) praw i obowiązków stron Umowy;
 - d) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług;
 - e) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - f) ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, o których mowa w art. 18 Ustawy;
 - g) okresu obowiązywania Umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków Umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów.

§ 12.

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta z osobą, o której mowa w ust. 1 w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub innym punkcie obsługi klienta albo na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 13.

1. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.
3. W przypadku gdy przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym.
4. W przypadku, jeżeli przyszłym odbiorcą usług jest konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740), wówczas przedsiębiorstwo wodociągowo– kanalizacyjne zobowiązane jest do wypełnienia obowiązków określonych przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 287).

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące taryfy, wzory umów oraz ogólne warunki umów o ile się takimi warunkami posługuje.
6. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień Regulaminu.

Rozdział 4.

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

§ 14.

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w Umowie.
3. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody lub odprowadzanie ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura VAT.
4. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo określa w fakturze VAT, zgodnie z zawartą Umową. Termin określony w fakturze VAT nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia.

Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci

§ 15.

1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a Ustawy.
2. Osoby ubiegające się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa wniosek o wyrażenie zgody na włączenie się do gminnej sieci wodociągowej bądź kanalizacyjnej do właściciela sieci.
3. Osoba ubiegająca się o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa pisemny wniosek do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
4. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 15 ust. 1 Regulaminu, winny co najmniej:
 - a) zawierać informacje określone przepisem art. 19a ust. 4 Ustawy;
 - b) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - c) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - d) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
 - e) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
5. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 15 ust. 1 Regulaminu, powinny ponadto zawierać, co najmniej:
 - a) postanowienie, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane;
 - b) postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne;

- c) w przypadku, jeżeli jest to uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompowni ścieków.
6. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 16.

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - a) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - b) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnej wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni).
2. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - a) przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur PEHD o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu o dopuszczalnym ciśnieniu roboczym min 1 MPa;
 - b) w uzasadnionych przypadkach przyłącza mogą być wykonywane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody przeznaczonej do picia;
 - c) w miejscu włączenia do sieci należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną;
 - d) skrzynkę uliczną odpowiednio zabezpieczyć w zależności od rodzaju terenu, w którym będzie usytuowana;
 - e) przyłącza kanalizacyjne należy wykonywać z rur PCV o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu w którym zlokalizowane są przewody;
 - f) przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą stosując odpowiednie zagłębienie wynikające ze strefy przemarzania gruntu;
 - g) przy odpływach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.
3. Warunki zawarte w ust. 2 pkt a – g należy uwzględnić przy projektowaniu przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne odbioru

wykonanego

przyłącza

§ 17.

1. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia, dokonuje odbioru technicznego.
2. Odbiór techniczny wykonanego przyłącza przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonywany jest dwuetapowo, tj. jako odbiór w stanie odkrytym po zakończeniu robót montażowych, oraz odbiór końcowy, na podstawie pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia dokonywanego przez odbiorcę usług po zakończeniu robót budowlano-montażowych, wykonanych na podstawie uprzednio wydanych warunków technicznych i uzgodnionego projektu technicznego.
3. Po dokonaniu odbioru technicznego w pierwszym etapie następuje włączenie przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, którego dokonują wyłącznie przedstawiciele przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego
4. Końcowy odbiór techniczny przyłącza zostaje udokumentowany protokołem odbioru końcowego spisany pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym a odbiorcą usług, po dostarczeniu powykonawczej inwentaryzacji geodezyjnej.

§ 18.

1. Protokół odbioru końcowego przyłącza, o którym mowa w § 17 ust. 4, powinien zawierać:
 - a) dane identyfikujące odbiorcę usług; adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze;
 - b) datę odbioru;
 - c) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza, średnicy, materiałów, długości i elementów uzbrojenia;
 - d) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją projektu;
 - e) podpisy osób podpisujących protokół.
2. Protokół odbioru końcowego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i podstawę do zawarcia Umowy.
3. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po dokonaniu odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, zamontowaniu wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego, oraz zawarciu Umowy.

Rozdział 8.

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

§ 19.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej dwudniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

Rozdział 9.

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

§ 20.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

1. prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
2. występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
3. występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 21.

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacja może być składana w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni od dnia złożenia reklamacji. W przypadkach skomplikowanych przedsiębiorstwo może wydłużyć termin rozpatrzenia reklamacji do 30 dni, o czym zobowiązane jest zawiadomić zgłaszającego reklamację.

§ 22.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępni na wniosek wszystkim zainteresowanym:

1. aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Sochocin taryfy;
2. aktualnie obowiązujący Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
3. wyniki przeprowadzonych analiz jakości wody

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 23.

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są:
 - a) Komenda Powiatowa Straży Pożarnej w Płońsku,
 - b) Ochotnicze Straże Pożarne działające na terenie Gminy Sochocin,
 - c) inne jednostki ochotniczej i zawodowej straży pożarnej uczestniczące w akcji gaśniczej.
3. Podmioty, o których mowa w ust. 2 zobowiązane są do niezwłocznego powiadomienia przedsiębiorstwa o ilości pobranej wody na cele przeciwpożarowe, nie później niż na następny dzień.

§ 24.

1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny ustalone w taryfie.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele określone w ust. 1 dokonywane są za okresy kwartalne.
3. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez właściwe: komendy Państwowej Straży Pożarnej lub ochotniczych straży pożarnych.

