

UCHWAŁA Nr XLIII/520/2018

RADY MIASTA MŁAWA

z dnia 28 czerwca 2018 r.

w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2018r., poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152) Rada Miasta Mława uchwała, co następuje:

§ 1

Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Mława stanowiący załącznik do niniejszej uchwały i przekazuje się go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Mława.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miasta

mgr Leszek Ośliźłok

UZASADNIENIE

do uchwały w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazania go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu

Zgodnie z obowiązującym 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 2018 r. poz. 1152) na przedsiębiorstwie wodociągowo kanalizacyjnym spoczywa obowiązek opracowania projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Rada Miasta na podstawie projektu dostarczonego przez Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Spółka z o.o. w Mławie przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który następnie podlega przekazaniu do zaopiniowania przez organ regulacyjny.

Rada Miejska w Mławie uchwałą Nr XXXIX/444/2005 z dnia 29 grudnia 2005 roku uchwaliła Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Mława. Z uwagi na licznie wprowadzone zmiany w ustawodawstwie, istnieje potrzeba dokonania uaktualnienia obowiązującego regulaminu.

Zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2017 r. poz. 2180) w terminie 6 miesięcy od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne opracowują i przedstawiają radom gmin projekty regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W terminie 2 miesięcy od dnia przedstawienia przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne projekty regulaminów, rady gmin po dokonaniu ich analizy przekazują do zaopiniowania organowi regulacyjnemu.

Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Spółka z o.o. w Mławie wnioskiem z 12 czerwca 2018 r. w oparciu o 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 2018 r. poz. 1152), przedłożył projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Mława.

Rada Miasta Mława na podstawie projektu opracowanego przez Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Spółka z o.o. w Mławie dokonała stosownej analizy i przygotowała projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który 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 2018 r. poz. 1152) musi być zaopiniowany przez organ regulacyjny i zawiadomione o tym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. Po wydaniu opinii przez organ regulacyjny w formie postanowienia, kolejnym etapem będzie uchwalenie przez Radę Miasta przedmiotowego regulaminu na podstawie art. 19 ust 3 ww. ustawy.

Nowy regulamin dostosowano do obecnie funkcjonujących przepisów w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

**ZAŁĄCZNIK
DO UCHWAŁY Nr XLIII/520/2018
RADY MIASTA MŁAWA
z dnia 28 czerwca 2018 r.**

PROJEKT

**REGULAMINU
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE MIASTA MŁAWA**

ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „Ustawa”, należy przez to rozumieć Ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
3. Wszelkim pojęciom użytym w niniejszym regulaminie, w szczególności: Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, Odbiorca usług, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, należy nadawać takie znaczenie jakie nadaje im Ustawa.

ROZDZIAŁ II

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

§ 2

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- 1) zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym;
- 2) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z odpowiednim rozporządzeniem wydanym przez ministra właściwego do spraw zdrowia, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw gospodarki wodnej;
- 3) zamontować wodomierz główny oraz zapewniać prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z wyjątkiem przypadków, gdy konieczność naprawy lub wymiany wynika z winy Odbiorcy usług;
- 4) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych;
- 5) powiadomienie Odbiorcy usług o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;
- 6) zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować Odbiorców usług o ich lokalizacji w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny.

§ 3

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- 1) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz warunków ich wprowadzania.

§ 4

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) odciąć dostawę wody na warunkach określonych w art. 8 ustawy;
- 2) dokonywać kontroli przyłącza wodociągowego od sieci wodociągowej do zaworu znajdującego się za wodomierzem głównym włącznie;
- 3) kontrolować sprawność wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej i wewnętrznych urządzeń do oczyszczania ścieków będących własnością Odbiorcy usług.

§ 5

Odbiorca usług ma prawo:

- 1) do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w regulaminie oraz w umowie i nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 2) zgłaszania Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez nie usług oraz należności naliczanych za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków;
- 3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 6

Odbiorca usług zobowiązany jest do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i niepowodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nieutrudniający działalności Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu, w szczególności do:

- 1) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie;
- 2) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej poprzez montaż oraz utrzymanie zaworów antyskażeniowych w przypadkach i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami;
- 3) na własny koszt konserwować i utrzymywać w należyтым stanie technicznym i sanitarnym posiadaną instalację, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne, chronić instalację wodociągową oraz studzienkę wraz z wodomierzem przed skutkami niskich temperatur jak również powiadomienia Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby;
- 4) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej i umożliwienie kontroli jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
- 5) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń celem realizacji zadań nałożonych ustawą oraz regulaminem;

- 6) poinformowania Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody oraz instalacjach zasilanych z tych ujęć w stopniu umożliwiającym ustalenie czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz ustalenie ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;
- 7) wykorzystywanie wody z sieci wodociągowej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą umową;
- 8) odprowadzenie ścieków do sieci kanalizacyjnej zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz zawartą umową;
- 9) niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o awariach instalacji, przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 10) dokonywania terminowej zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki;
- 11) zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej, tak aby nie wprowadzać ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych oraz zapewnienie rozdziału posiadanej instalacji kanalizacyjnej tak, by nie wprowadzać wód opadowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzenia ścieków bytowych i ścieków przemysłowych;
- 12) w przypadku odprowadzania ścieków przemysłowych - wybudowania urządzenia podczyszczającego ścieki o ponadnormatywnych stężeniach zanieczyszczeń, a następnie prawidłowego jego eksploatacji i konserwowania.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7

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 niniejszego regulaminu.

§ 8

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia niniejszym regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego regulaminu.
3. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub zarządcą.
4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w Ustawie.
5. Miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, tj. dostawy wody lub odbioru ścieków jest granica własności przyłączy, urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział IV

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

§ 9

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie 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. Jeżeli Odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług. Suma obciążeń za wodę lub ścieki, należnych od osób korzystających z poszczególnych lokali na rzecz właściciela lub zarządcy budynku nie może być wyższa od opłat ponoszonych przez właściciela lub zarządcę budynku na rzecz Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie Umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
6. 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.

§ 10

Podstawą obciążenia Odbiorcy usługi należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 11

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może wystąpić osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, to jest posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo korzystająca z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Osoba, o której mowa w ust. 2, składa w Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym wniosek o określenie warunków przyłączenia,
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
5. W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia usług, Przedsiębiorstwo nie wydaje wnioskodawcy warunków przyłączenia, lecz udziela informacji o możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych na zasadach określonych w rozdziale VI niniejszego regulaminu.

6. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest uprzednie uzgodnienie dokumentacji technicznej z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
7. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po otrzymaniu kompletnej dokumentacji technicznej wraz z geodezyjną inwentaryzacją powykonawczą, dokona odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków przyłączenia.

§ 12

1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obowiązane jest do wydania warunków przyłączenia niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni, od dnia złożenia prawidłowego wniosku o przyłączenie.
3. W przypadku, gdy warunkiem przyłączenia jest rozbudowa sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, przyłączenie do sieci Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego odbywa się na podstawie odrębnej umowy przyłączeniowej, której wzór ustala Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
4. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od ich wydania.
5. Warunki przyłączenia w szczególności określają:
 - 1) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych;
 - 2) sposób koordynacji prac budowlano-montażowych oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia;
 - 3) terminy:
 - a) zakończenia budowy przyłącza oraz terminy przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych,
 - b) przeprowadzenia prób końcowych i końcowego odbioru przyłącza,
 - c) przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
 - d) termin ważności warunków;
 - 4) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków przyłączenia;
 - 5) inne ustalenia.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 13

1. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan technicznych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Możliwości dostępu do usług wodociągowych w przyszłości określają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 14

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo „warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” oraz projektem przyłącza.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza.
4. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 15

1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 7 dni od dnia pisemnego zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów o których mowa w § 14 ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 16

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać:
 - 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłączenia;
 - 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - 2) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
 - 3) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.
3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystanych do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, dokumentacja projektowa oraz inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

Rozdział VIII

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

§ 17

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców poprzez komunikaty, umieszczenie ogłoszeń ulicznych, telefonicznie, usługą sms i publikacją na stronie internetowej przedsiębiorstwa www.wod-kan-mlawa.com.pl lub w sposób zwyczajowo przyjęty,

najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godz., najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem.

2. Wstrzymanie dostawy wody i odprowadzenia ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności gdy:
 - 1) z powodu awarii sieci, urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
 - 2) wystąpiły przerwy w zasilaniu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w energię elektryczną.
3. O wstrzymaniu dostawy wody oraz odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w ust. 2, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług niezwłocznie poprzez usługę sms, stronę internetową przedsiębiorstwa www.wod-kan-mlawa.com.pl lub w sposób zwyczajowo przyjęty.

Rozdział IX

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

§ 18

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w Taryfie.
3. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
4. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - 1) dane Odbiorcy usługi, nr umowy;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) wskazania okoliczności uzasadniających reklamacje, w tym dowody uzasadniające reklamacje;
 - 4) zgłoszenie roszczeń.

§ 19

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów informacji lub wyjaśnień, termin ten wynosi 30 dni.
2. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:
 - 1) przywołanie podstawy prawnej;
 - 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
 - 3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
 - 4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;

- 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.
3. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 20

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych tj. hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe jest ustalona na podstawie pisemnej informacji składanej przez jednostkę Państwowej Straży Pożarnej w Mławie w okresach miesięcznych.
3. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

Rozdział XI

Postanowienia końcowe

§ 21

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.