

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla Miasta Józefów

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1

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

§ 2.

Ileokroć 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r., poz. 1437). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. Przedsiębiorstwo jest operatorem sieci wodociągowej i kanalizacyjnej w Mieście Józefów i świadczy usługi w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na podstawie i w zakresie umowy zawartej z użytkownikiem (odbiorcą usług).
3. Plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych zawarty jest w opracowywanej przez Urząd Miasta Józefów Wieloletniej prognozie finansowej.

Rozdział 2

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

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

§ 4.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) realizacji dostaw wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w wymaganej ilości, nie mniejszej niż 0,1 m³ na mieszkańca/dobę i pod odpowiednim ciśnieniem, nie mniejszym niż 0,2 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1332, poz. 1529 oraz Dz. U. z 2018 r., poz. 12).

- b) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 3,0 m³ na mieszkańca/miesiąc.
- c) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą parametrom określonym w aktualnym rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci,
- 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 8) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu lub dzierżawie,
- 11) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
- 12) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar lub inny upoważniony podmiot w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 5.

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z wydanymi warunkami przyłączania do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego oraz wydanymi przez przedsiębiorstwo warunkami przyłączenia.

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6.

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania poprzez montaż zaworów antyskażeniowych, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyłym stanie,

- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy;
- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem/studnią wodomierzową przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
- 5) niezwłocznie zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
- 6) uzgadniać z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym planowane zmiany techniczne w podłączeniu do sieci i w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- 7) zawiadamić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;

§ 7.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerwy w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.
3. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.
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 (tj. Dz. U. z 2017, poz. 683).

Rozdział 4

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

§ 9.

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. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie..
3. Ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się w rozliczeniach ilości ścieków odprowadzonych od Odbiorcy usług, wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.
4. 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 głównego, 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.
5. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w u mowie
Dla rozliczenia odbiorców za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków w okresie przejściowym tzn. w okresie zmiany wysokości taryfowych cen i stawek opłat, tj. do dnia obowiązywania dotychczasowej taryfy oraz od dnia obowiązywania nowej taryfy, przedsiębiorstwo dokona oszacowania zużycia wody i odprowadzanych ścieków na podstawie średniodobowego zużycia pomiędzy odczytami, proporcjonalnie do liczby dni obowiązywania poprzedniej i nowej taryfy. Należność za wodę i ścieki naliczona będzie według określonej w ten sposób ilości wody i odprowadzanych ścieków i stawek opłat, obowiązujących odpowiednio w poprzedniej i nowej taryfie.
W przypadku odczytu wskazań wodomierza głównego (urządzenia pomiarowego) przeprowadzonego w ostatnim dniu obowiązywania dotychczasowej (starej) taryfy rozliczenie świadczonych usług dokonane zostanie na podstawie tego odczytu.
6. 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.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera z dokumentami określonymi w :
 - 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.
3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 2. osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna dołączyć załącznik mapowy zgodnie z zapisami Prawa budowlanego (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1332, poz. 1529 oraz Dz. U. z 2018 r., poz. 12),
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
5. Warunki, o których mowa w ust. 4, określają co najmniej:
- 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) wymagania odnośnie lokalizacji, parametrów, jakości uzbrojenia i urządzeń instalowanych na przewodach.
 - 5) zakres dokumentacji technicznej
 - 6) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci,
 - 7) wymagania dotyczące prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroli robót.
 - 8) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.
6. Poziom (możliwości techniczne) dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznacza plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych zawarty w *Wieloletniej prognozie finansowej* publikowanej w biuletynie informacji publicznej Urzędu Miasta Józefów .

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11.

Warunki techniczne dotyczące możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych ustalają w szczególności:

- 1) projektowane i prowadzone przyłączy najkrótszą trasą,
- 2) zagłębione przewodów z uwzględnieniem stref przemarzania gruntu lub zastosowaniem odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem.
- 3) spadek układanych przewodów kanalizacyjnych min. 2% w kierunku spływu
- 4) wymagania odnośnie stosowanych materiałów:
 - a) przewody wodociągowe - materiał PE, klasy min. 80, średnica min. 40mm,
 - b) przewody kanalizacyjne - materiał rury kielichowe PVC-U, klasy S, średnica min. 160mm.
- 5) wykowane zgodnie ze sztuką budowlaną.

§ 12.

1. Przed przystąpieniem do realizacji przyłączenia przyszły odbiorca usług składa pisemnie do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o zgodę na przyłączenie nieruchomości wraz dokumentami wskazanymi w warunkach przyłączenia do sieci.
2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z projektem przyłącza.
3. Odbiór częściowy robót ulegających zakryciu (zasypaniu) tzn. robót zanikających następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru
4. Odbiór częściowy oraz końcowy przyłączy jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
5. Protokół odbioru te przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - 5) podpisy członków komisji.
6. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia przyszłego użytkownika do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 13.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z projektem przyłącza,
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie zgłoszenia przyszłego użytkownika, złożonego w przedsiębiorstwie
3. Odbiory częściowe robót ulegających zakryciu (zasypaniu) tzn. robót zanikających oraz prób funkcjonalnych następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru
4. Odbiór częściowy oraz końcowy przyłączy jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
5. Protokół odbioru te przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - 5) podpisy członków komisji.
6. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia przyszłego użytkownika do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

Rozdział 8

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

§ 14.

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 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem niezwłocznego przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 15.

1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków z eksploatowanych urządzeń 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.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze i przyczynach odcięcia przyłącza wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w sposób opisany w ust. 1, odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

§ 16.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne w przypadku gdy:
 - 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa i wydanymi przez przedsiębiorstwo warunkami technicznymi.
 - 2) gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej przepisach wykonawczych.
 - 3) odbiorca usług nie uiścił należności za świadczone przez przedsiębiorstwo usługi za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty.
 - 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy.
 - 5) stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego.Postanowienia te nie naruszają innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego,

burmistrza 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

§ 17.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę użytkowników (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.

§ 18.

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.

§ 19.

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 (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
 - a) warunków realizacji przyłączy do sieci wodno-kanalizacyjnej
 - b) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - c) procedury reklamacyjnej,
 - d) 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 nieruchomości do sieci.
- 3) wzory wniosków i załączników (druki) wymaganych przy przyłączaniu się do sieci.

§ 20.

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.
2. Reklamacje powinny zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) uzasadnienie,
 - 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania 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.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 21.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostawy wody na cele przeciwpożarowe Miasta Józefów.

§ 22.

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

§ 23.

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z opomiarowanych hydrantów przeciwpożarowych.
2. W przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.
3. Ilość wody pobranej na cele ppoż. wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki Straży Pożarnej,
4. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Miastu Józefów, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Miastem Józefów.

Rozdział 11

Przepisy przejściowe i końcowe

§ 24.

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

§ 25.

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Józefów.

§ 26

Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, traci moc uchwała nr 462/VI/2014 Rady Miasta Józefowa z dnia 30 października 2014 r. w sprawie "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla Miasta Józefów" (Dziennik Urzędowy Województwa Mazowieckiego z dnia 7 stycznia 2015r., poz. 51) z późniejszymi zmianami wprowadzonymi uchwałą nr 100/VII/2015 Rady Miasta Józefowa z dnia 25 września 2015 r. zmieniającą uchwałę w sprawie "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla Miasta Józefów" (Dziennik Urzędowy Województwa Mazowieckiego z dnia 22 października 2015r., poz. 8455).

Przewodniczący Rady Miasta Józefowa

M. Batorski

Mariusz Batorski