

Projekt Regulaminu **dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy** **Sochocin**

Rozdział 1 **Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego dostarczania wody z wodociągów zaopatrywanych ze Stacji Uzdatniania Wody na terenie **Gminy Sochocin**.

§ 2. Użyte w Regulaminie skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.);
- 2) „Przedsiębiorstwo” – przedsiębiorstwo wodociągowe, o którym mowa w art. 2 ust. 4 ustawy-Gminny Zakład Komunalny sp. z o. o., 09-110 Sochocin, ul. Żeromskiego 21, NIP 567-190-25-25 lub Gminny Zakład Komunalny sp. z o. o. , 09-100 Płońsk, ul. Pułtуска 39B, NIP 567-190-33-64;
- 3) „Odbiorca” – odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 ust. 3 ustawy;
- 4) „umowa” – umowę o zaopatrzenie w wodę, o której mowa w art. 6 ustawy.

Rozdział 2 **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowe w zakresie dostarczania wody**

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków:

- 1) dostarcza Odbiorcy wodę:
 - a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż 0,05 MPa, na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12.04.2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
 - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy, tj. Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 07.12.2017 roku w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294);
 - c) w ilości nie mniejszej niż 0,12 m³/dobę.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

- § 5.** 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego do czasu ich wyeksploatowania.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z odbiorcami usług

- § 6.** 1. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy.
2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.
3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust 1, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:
- 1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy,
 - 2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji – odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.
4. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.
5. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenie kompletnego wniosku o zawarcie umowy.
6. Umowa z Odbiorcą – konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 7. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączonej do sieci został ustanowiony na czas określony;
- 2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;
- 3) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie – do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego;
- 4) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 8. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.
3. Zmiana okresu rozliczeniowego może stanowić zmianę umowy.
4. Przedsiębiorstwo może skrócić okres rozliczeniowy w przypadku niewywiązywania się przez Odbiorcę z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego.

Rozdział 4

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

§ 9. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

- 1a. Wójt Gminy Sochocin zamieszcza zatwierdzoną taryfę na stronie podmiotowej BIP Gminy Sochocin w terminie 7 dni od dnia doręczenia decyzji Wód Polskich. Przedsiębiorstwo udostępnia zatwierdzoną taryfę w siedzibie Przedsiębiorstwa, w terminie 7 dni od dnia doręczenia decyzji od Wód Polskich.

§ 10. 1. Ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;
- 4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy;
- 5) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

1a. Rozliczając 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 naliczona będzie według określonej w ten sposób ilości wody i stawek opłat, obowiązujących odpowiednio w poprzedniej i nowej taryfie.

1b. Istnieje możliwość przeprowadzenia końcowego rozliczenia rzeczywistego, dokonanego w oparciu o przekazaną przez Odbiorcę wartość odczytu wskazań wodomierza przeprowadzonego w ostatnim dniu obowiązywania dotychczasowej taryfy.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 11. 1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy i nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez Odbiorcę.

§ 12.1. Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą Odbiorcy, wodomierz przedpłatowy w sytuacji kiedy Przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez Odbiorcę należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

§ 13. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę w okresie rozliczeniowym.

§ 14. 1. Odbiorca powinien:

- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie.
2. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:
 - 1) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
 - 2) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej innych nieruchomości.
3. W razie nielegalnego poboru wody, za okres udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, Przedsiębiorstwo obciąża korzystającego z usług dwukrotnością cen i stawek opłat za każdą usługę, według:
 - 1) ilości pobranej wody;
 - 2) przeciętnych norm zużycia wody; albo
 - 3) średniego zużycia wody sprzed dokonania czynu zabronionego.

Rozdział 5
Warunki przyłączenia do sieci

§ 15. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa wniosek o wyrażenie zgody na włączenie się do gminnej sieci wodociągowej bądź kanalizacyjnej do Urzędu Gminy Sochocin lub do Urzędu Gminy Płońsk, a następnie składa wniosek do właściwego Przedsiębiorcy o wydanie warunków technicznych wykonania przyłącza, który zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko(lub nazwę) i adres wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużywania wody;
- 6) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda bądź odprowadzane ścieki w szczególności podanie nr działki ewidencyjnej;
- 7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody, lub odprowadzania ścieków

§ 16. 1. Do wniosku, o którym mowa w **§ 15**, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) tytuł prawny do nieruchomości, bądź oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
 - 2) mapę do celów projektowych, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejącej sieci wodociągowej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
 - 3) oświadczenie o wyrażeniu zgody na wejście na grunt celem wykonania niezbędnych prac do wodociągowania nieruchomości/ budowy przyłącza kanalizacyjnego w przypadku przejścia przez działki nie będące własnością osoby ubiegającej się.
2. Urząd Gminy Sochocin lub Urząd Gminy Płońsk udostępnia zainteresowanym wzór wniosku, o którym mowa w § 15 oraz wzór oświadczenia, o którym mowa w ust. § 16 ,1 pkt 3.

§ 17. 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego/ kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi/ kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego/ kanalizacyjnego ;
- 3) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;

- 4) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych. Parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
 - 5) termin ich ważności, nie krótszy niż dwa lata.
2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Gminny Zakład Komunalny sp. z o.o. w Sochocinie lub Urząd Gminy Płońsk wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

§ 18. 1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza u uprawnionego projektanta.

2. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:

- 1) część tekstową - opis techniczny, w którym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza;
- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy do celów projektowych, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- 3) kserokopię uprawnień projektowych.

3. Warunki przyłączenia, o których mowa w § 17 pkt. 2 zawierają informacje:

- 1) Włączenie do gminnej sieci wodociągowej i odbioru technicznego wykonanego przyłącza wykonuje Przedsiębiorstwo;
- 2) Wykonane prace podlegają odbiorowi i inwentaryzacji geodezyjnej, w tym celu przed zasypaniem wykopów należy zgłosić je do geodety celem zinwentaryzowania;
- 3) Warunkiem podpisania umowy na dostarczanie wody jest przedłożenie inwentaryzacji powykonawczej przyłącza wodociągowego w Przedsiębiorstwie.

§ 19. 1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Gminny Zakład Komunalny w Sochocinie sp. z.o.o. lub Urząd Gminy Płońsk w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

§ 20. 1. Dostęp do usług wodociągowych/ kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych uchwalane przez Radę Gminy Sochocin.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informację o dostępności usług w Przedsiębiorstwie lub Urzędzie Gminy Sochocin lub Urzędzie Gminy Płońsk.

4. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE,
- 2) w miejscu włączenia do sieci wmontować zasuwę odcinającą zawór, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,

5. Przy projektowaniu przyłącza uwzględnić:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą,
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem.

§ 21. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo, Urząd Gminy Sochocin lub Urząd Gminy Płońsk osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym.
3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 2 m, chyba że Gminny Zakład Komunalny w Sochocinie lub Urząd Gminy w Płońsku wyda pisemną zgodę na odstępstwo.
4. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowe odbioru wykonanego przyłącza

§ 22. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączający;
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączu wodociągowym w budynku lub studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączu wodociągowym;
2. Wykaz dokumentów niezbędnych do odbioru przyłącza wodociągowego/kanalizacyjnego dostępny jest w siedzibie Przedsiębiorstwa.
3. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy – Prawo budowlane (Dz. U. z 2016 r. poz. 290 z późn. zm.)
4. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
5. Przedsiębiorstwo może odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłącze zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.
6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.
3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.
4. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody, jeżeli:
 - 1) przyłącze wodociągowe wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
 - 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
 - 3) został stwierdzony nielegalny pobór wody, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach.

Rozdział 9

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

§ 24. 1. Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę.

§ 25. 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich właściwości.
2. Reklamacja powinna być sporządzona w dowolnej formie (pisemnie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej itp.).
3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.
4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
 - 5) podpis Odbiorcy.
6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.

9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w jej części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamacje uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 26. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody, bądź odprowadzania ścieków w terminach:

1) zapytania otrzymane telefonicznie lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,

2) wystąpienia na piśmie – w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 27. 1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 28. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia wezwanie do zapłaty, którego kosztami obciążą Odbiorcę.

2. Koszt wezwania do zapłaty wynosi dwukrotność wartości przesyłki poleconej w Poczcie Polskiej.

3. Wezwanie do zapłaty może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej, niż raz w miesiącu.

§ 29. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach obowiązujących u Odbiorcy (firmy, instytucje), w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 30. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane do:

1) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;

2) przekazywanie Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

3. Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, zawierana jest przez Przedsiębiorstwo z Gminą Sochocin lub Gminą Płońsk.

4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 3 dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.