

**UCHWAŁA NR XXIII/201/20
RADY MIEJSKIEJ W MOŃKACH**

z dnia 11 sierpnia 2020 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mońki

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437, poz. 1495; z 2020 r. poz. 284), po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku, uchwała się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mońki, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Moniek.

§ 3. Traci moc uchwała Nr XXIII/163/16 Rady Miejskiej w Mońkach z dnia 25 sierpnia 2016r w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mońki” (Dz. Urz. Woj. Podlaskiego 2016r. poz. 3399) zmienionego uchwałą Nr XXV/175/16 z dnia 26 września 2016r. (Dz. Urz. Woj. Podlaskiego 2016r. poz. 3686).

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Podlaskiego.

Przewodniczący Rady Miejskiej

Barbara Iwona Iwanicka

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Mońki

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz prawa i obowiązki odbiorców usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków bytowych, komunalnych, przemysłowych na terenie Gminy Mońki.

2. Ilekroć w regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (test jednolity Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.).

3. użytym w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadaje im Ustawa.

Rozdział 2.

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

§ 2. 1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczyć wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,2 m³ na dobę na odbiorcę oraz rocznie 73 m³;
- 2) zapewnić sposób ciągły i niezawodny dostarczenie odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, o jakości określonej aktualnie obowiązującymi przepisami;
- 3) w przypadku dostarczenia wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić wodę pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,02 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorcę usług, w ilości nie mniejszej niż 0,2 m³ na dobę oraz rocznie 73 m³;
- 2) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, warunkami przyłączenia obiektu do sieci kanalizacyjnej i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków.

§ 3. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek świadczyć usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy oraz zawartej umowy, a w szczególności:

- 1) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych, komunalnych i przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 2) utrzymywać zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostawy wody i odbioru ścieków w ilości i o parametrach określonych w umowie w sposób ciągły i niezawodny;
- 3) zainstalować u odbiorcy usług wodomierz główny, który stanowi własność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz ponosić koszty jego eksploatacji;
- 4) informować odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4. 1. Usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków realizowane są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą usług.

2. 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.

3. Umowę zawiera się na pisemny wniosek o zawarcie umowy w związku z:

- 1) przyłączeniem nieruchomości odbiorcy usług do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
- 2) zmianą odbiorcy usług przy niezmiennych warunkach świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu, lecz nie później niż w terminie 30 dni od daty nabycia tytułu prawnego do nieruchomości;
- 3) zmianą danych odbiorcy usług, przy nie zmienionych warunkach świadczenia usług, nie później niż w terminie 30 dni od daty wystąpienia zmiany;
- 4) zmianą warunków technicznych świadczonych usług lub zmianą zapotrzebowania na wodę i/lub odbiór ścieków poprzez remont, zmianę funkcji, przebudowę lub nadbudowę nieruchomości przyłączonej do sieci;
- 5) ponownym przyłączeniem do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego.

4. Zawarcie umowy może nastąpić również po uprzednim pisemnym wezwaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wystosowanym do odbiorcy usług o złożenie wniosku o wydanie warunków technicznych i zawarcie umowy, w związku z zaistnieniem przesłanek wymienionych w ust. 3 oraz wystąpienia możliwości technicznych podłączenia nieruchomości do sieci, np. w związku z wybudowanym i oddanym do użytku odcinkiem.

5. Odbiorca korzystający z usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest zobowiązany do zawarcia umowy na ich świadczenie w terminie 30 dni od daty zaistnienia przesłanek określonych w ust. 3 i 4.

§ 5. 1. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek o zawarcie umowy.

2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie jest zobowiązana złożyć oświadczenie o prawie do dysponowania nieruchomością.

3. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po złożeniu przez nią oświadczenia o korzystaniu z przyłączonej nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym wraz z opisem stanu prawnego nieruchomości.

§ 6. 1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu sporządzonego w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

§ 7. 1. W przypadku, gdy dostawa wody albo odprowadzanie ścieków dotyczy budynków wielolokalowych, umowa zawierana jest:

- 1) z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego;
- 2) z osobami korzystającymi z lokali, na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

2. W budynkach wielolokalowych, w których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło umowy także z osobami korzystającymi z lokali:

- 1) w rozliczeniach z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego ilość dostarczonej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o wskazania wodomierza głównego, pomniejszone o sumę wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych, które zostały udostępnione do odczytu;
- 2) w rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o wskazania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych.

3. Właściciel lub zarządca budynku lub budynków wielolokalowych jest obowiązany do poinformowania osób korzystających z lokali o zasadach rozliczeń oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie.

Rozdział 4.

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

§ 8. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług, w oparciu o obowiązujące ceny i stawki opłat określone w taryfach.

2. W umowie wskazana jest opłata i taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy.

§ 9. 1. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego.

2. Do czasu zainstalowania wodomierza głównego ilość dostarczanej wody ustalana jest w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w rozporządzeniu właściwego ministra.

3. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w razie ich braku na podstawie umowy o odprowadzanie ścieków zawartej z odbiorcą usługi, jako równą ilość wody pobranej lub ilość wody określonej w umowie.

4. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków uwzględnia się ilość bezpowrotnie zużytej wody, pod warunkiem, że wielkość zużycia wody na te cele ustala się na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zainstalowanego zgodnie z warunkami określonymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 10. 1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki, zgodnie z zawartą umową, w sposób i w terminie określonym w fakturze.

2. Termin płatności wynikający z terminu zapłaty faktury nie może być krótszy niż 14 dni od daty wysłania faktury lub dostarczenia jej w inny sposób.

3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości naliczonych opłat nie wstrzymuje obowiązku terminowej zapłaty naliczonych opłat.

4. W przypadku nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy usług zwraca w terminie 14 dni od złożenia pisemnego wniosku w tej sprawie.

5. Okres rozliczeniowy, skutki niedotrzymania terminu zapłaty oraz sposób uiszczania opłat określa umowa.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 11. 1. Odbiorca Usług, w celu przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej zobowiązany jest do złożenia w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym pisemnego, kompletnego wniosku o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy usług, wraz z adresem;
- 2) rodzaj wnioskowanego podłączenia (wodociągowe i/lub kanalizacyjne);
- 3) określenie ilości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia;
- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzonych ścieków i ich rodzaju;
- 5) opis nieruchomości stanowiącej przedmiot wniosku o przyłączenie do sieci, w szczególności: rodzaj zabudowy na nieruchomości (istniejącej i/lub planowanej), lokalizację nieruchomości z podaniem jej adresu oraz oznaczeniem geodezyjnym działki;
- 6) plan sytuacyjny (na kopii mapy zasadniczej lub na mapie do celów projektowych) z zaznaczoną lokalizacją nieruchomości, istniejącą i planowaną zabudową oraz proponowanym przebiegiem przyłącza lub przyłączy;
- 7) oświadczenie o prawie do korzystania z tej nieruchomości;
- 8) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika - pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika;
- 9) w przypadku planowanej budowy kilku obiektów na nieruchomości, o której mowa w pkt. 5) - koncepcję zagospodarowania terenu zaznaczoną zabudową i układem drogowym;

3. Wzory wniosków, oświadczeń i umów w zakresie dotyczącym działalności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

4. Z propozycją przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej wobec przyszłego odbiorcy usług może wystąpić także przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 12. Przyłączenie nieruchomości do istniejącej sieci kanalizacji sanitarnej realizuje właściciel nieruchomości w celu utrzymania czystości i porządku w gminie Mońki zgodnie z Ustawą z dnia 13.09.1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (Dz.U. 1996 nr 132 poz. 622 z późn. zm.).

§ 13. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 30 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków technicznych może ulec wydłużeniu do 60 dni.

2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie do 30 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie wydając informację techniczną.

3. Warunki techniczne podłączenia określają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób podłączenia nieruchomości do urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
- 3) informacje o konieczności opracowania i uzgodnienia dokumentacji technicznej na wykonanie podłączenia wodociągowego, kanalizacyjnego.

4. Termin ważności wydanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej wynosi 2 lata od daty wydania.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zależności od lokalizacji przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego może w wydanych warunkach technicznych nałożyć na odbiorcę usług potrzebę wykonania dokumentacji technicznej i jej uzgodnienia z właściwymi organami oraz właścicielami innych urządzeń podziemnych.

6. Podział nieruchomości na którą zostały wydane warunki techniczne zgodnie z ust. 3 powoduje nieważność wydanych warunków.

§ 14. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej, zapewnia na własny koszt realizację budowy przyłączy oraz towarzyszących im urządzeń i instalacji, takich jak: studnia wodomierzowa, pomieszczenie przewidziane do lokalizacji wodomierza głównego.

2. Przyłącze wybudowane przez odbiorcę usług stanowi jego własność.

3. Odbiorca usług może przekazać wybudowane przyłącze przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu celem utrzymania we właściwym stanie technicznym. Warunki przekazania oraz utrzymania przyłączy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa odrębna umowa pomiędzy stronami.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15. 1. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim potencjalnym odbiorcom usług wodociągowo-kanalizacyjnych aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, planów inwestycyjnych.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić dostępu do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych:

- 1) jeżeli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
- 2) jeżeli nie są spełnione warunki przyłączenia do sieci określone w niniejszym Regulaminie.

3. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi dostępu do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych zgodnie z ust. 2, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o wydanie warunków technicznych odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

4. Ustala się następujące techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy od 32 mm do 63 mm;
- 2) w miejscu włączenia do sieci należy wmontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną;
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;
- 4) przyłącza kanalizacyjne grawitacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy od 160 mm do 200 mm;
- 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą przydomowych przepompowni ścieków.

5. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu;
- 3) dojazd i dostęp do studni wodomierzowej lub pomieszczenia, w którym zamontowany jest wodomierz oraz studni rewizyjnej na przyłączy kanalizacyjnym.

6. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 16.1. Odbiorca usług zobowiązany jest do powiadomienia przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o planowanym terminie rozpoczęcia prac związanych z wykonaniem przyłącza lub przyłączy oraz przewidywanym terminie włączenia wybudowanego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego do sieci.

2. Przed włączeniem do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje przeglądu technicznego wykonanego przyłącza w zakresie zgodności z wydanymi warunkami technicznymi, potwierdzając w formie protokołu przeprowadzony przegląd.

3. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu odbiorca jest zobowiązany zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

4. Przegląd techniczny przyłącza dokonywany jest przez upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

5. Przyłączenie nieruchomości do sieci po spełnieniu wymagań określonych w ust. 1 i 2 odbywa się w terminie do 14 dni od daty dokonywania przeglądu technicznego przyłącza.

6. Rozpoczęcie świadczenia usług w zakresie dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków następuje po dokonaniu pozytywnego przeglądu technicznego przyłącza, włączeniu wybudowanego przyłącza do sieci, przekazaniu przez odbiorcę usług inwentaryzacji geodezyjnej wykonanego przyłącza, montażu wodomierza głównego oraz zawarciu umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi technicznymi warunkami przyłączenia do sieci.

Rozdział 8.

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

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne 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) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

2. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczonej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek :

- 1) zawiadamiać odbiorców usług bezpośrednio lub za pośrednictwem strony internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, wynikających z planowanych prac remontowo-konserwacyjnych oraz o warunkach i terminie udostępniania zastępczych punktów poboru wody, co najmniej na 3 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia prac;
- 2) w przypadku wystąpienia nieprzewidywanych przerw lub ograniczeń w dostawie wody wynikających z awarii sieci lub urządzeń utrzymywanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, jak również za przedłużających się prac remontowych lub konserwacyjnych:
 - a) poinformować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty lub na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zaistniałej sytuacji i przewidywanym czasie jej trwania, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin,
 - b) zapewnić zastępczy punkt poboru wody w terminie nie późniejszym niż po 12 godzinach od wystąpienia przerwy i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i o okresie, w którym jest udostępniony w sposób określony w pkt. a).

Rozdział 9.

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

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących realizacji świadczonych usług a w szczególności:

- 1) informacji dotyczących regulaminu, umowy i taryfy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 4) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie udziela informacji telefonicznie, faksem lub elektronicznymi środkami przekazu.

3. Jeżeli odbiorca usług występuje w formie pisemnej o udzielenie informacji, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela pisemnej odpowiedzi w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma.

§ 19. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących realizacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest wnoszona w formie pisemnej i powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy;
- 2) przedmiot reklamacji;

- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczenia, wynikającego z przedmiotu reklamacji;
- 5) numer umowy;
- 6) podpis odbiorcy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób. W sprawach skomplikowanych termin rozpatrzenia reklamacji może ulec zmianie wydłużeniu do 21 dni od dnia złożenia reklamacji lub jej dostarczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest udostępnić:

- 1) aktualnie obowiązującą taryfę na terenie gminy Mońki;
- 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie gminy Mońki;
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz wody;
- 4) wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 21.1. Woda do celów przeciwpożarowych może być udostępniana z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia zdolność hydrantów zgodnie z parametrami sieci (ciśnienie i wydajność) w miejscu ich lokalizacji.

3. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest Powiatowa Państwowa Straż Pożarna w Mońkach oraz zawodowe i ochotnicze jednostki straży pożarnej biorące udział w gaszeniu pożaru na terenie Gminy Mońki.

4. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki wymienione w ust. 3 na koniec każdego miesiąca.

5. Rozliczenia między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Mońki za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe dokonywane są w okresach kwartalnych.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Mońki za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z Gminą Mońki, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe.