



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

Warszawa, dnia 04 kwietnia 2022 r.

Poz. 3907

UCHWAŁA NR 498/LI/2022 RADY MIASTA CIECHANÓW

z dnia 31 marca 2022 r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla obszaru Gminy Miejskiej Ciechanów

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), po pozytywnym zaopiniowaniu projektu regulaminu przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie, Rada Miasta Ciechanów uchwala co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla obszaru Gminy Miejskiej Ciechanów, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Ciechanów.

§ 3. Traci moc uchwała Nr 40/III/2018 Rady Miasta Ciechanów z dnia 27 grudnia 2018 r. w sprawie: regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków dla obszaru Gminy Miejskiej Ciechanów.

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

Przewodniczący Rady Miasta Ciechanów

Krzysztof Leszczyński

Załącznik do uchwały Nr 498/LI/2022

Rady Miasta Ciechanów

z dnia 31 marca 2022 r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW DLA OBSZARU GMINY MIEJSKIEJ CIECHANÓW

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług na terenie Gminy Miejskiej Ciechanów.
2. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń:
 - 1) „ustawa” - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2020 poz. 2028 ze zm.),

§ 2.

Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków udzielone decyzją Prezydenta Miasta Ciechanów.

Rozdział 2

Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3.

Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:

1. dostawę wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi, w ilości nie mniejszej niż 0,05 m³ na dobę oraz o ciśnieniu - nie niższym niż 0,05 MPa i nie wyższym niż 0,6 MPa mierzonym na zaworze za wodomierzem głównym,
2. odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i umową, w ilości nie mniejszej niż 0,2 m³ na dobę,
3. dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
4. ciągłość i niezawodność dostaw wody oraz odprowadzenia ścieków z lub do posiadanych przez przedsiębiorstwo urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
5. realizację budowy i rozbudowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych ustalonych, w formie uchwały Rady Miasta Ciechanów w sprawie wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w mieście Ciechanów,
6. zakup i zainstalowanie na własny koszt wodomierza głównego, po odbiorze technicznym przyłącza i zawarciu umowy.

§ 4.

1. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294) i nie przekraczać następujących wartości:
 - 1) mętność – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - 2) barwa – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - 3) zapach – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - 4) smak – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - 5) pH – w granicach 6,5 ÷ 9,5,
 - 6) przewodność elektryczna właściwa – 2.500 µS/cm,
 - 7) żelazo – 200 µg/l ,
 - 8) mangan – 50 µg/l ,
 - 9) chlor wolny – 0,3 mg/l (w przypadku dezynfekowania wody chlorem) ,
 - 10) ogólna liczba mikroorganizmów w 22 °C w jtk/1 ml – bez nieprawidłowych zmian,
 - 11) bakterie grupy coli – 0 jtk/100 ml,
 - 12) Escherichia Coli – 0 jtk/100 ml,
 - 13) Enterokoki – 0 jtk/100 ml.
2. Miejscem dostarczenia wody jest pierwszy zawór instalacji wodnej Odbiorcy, usytuowany za wodomierzem głównym.
3. Miejscem odbioru ścieków jest studzienka posadowiona na posesji, a w przypadku jej braku granica nieruchomości (ewentualnie urządzenie pomiarowe znajdujące się na przyłączy kanalizacyjnym).
4. Dopuszczalne zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych reguluje Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U. 2016, poz. 1757).
5. Minimalną i maksymalną ilość dostarczanej wody określa umowa o zaopatrzenie w wodę zawarta z odbiorcą. Umowa winna zawierać również maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków wynikający z posiadanych przez przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia.

Rozdział 3**Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług****§ 5.**

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo uwzględnia postanowienia wynikające z rozporządzenia, o którym mowa w §4 ust. 4 regulaminu.
3. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 6.

Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, lub zarządcą budynku wielolokalowego, do której ma być dostarczona woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 7.

1. Odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie umowy, a w przypadku zmiany odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po jej wystąpieniu.
2. Przedsiębiorstwo sporządza i przekłada przyszłemu odbiorcy usług w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku do podpisu Umowę.

Rozdział 4

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

§ 8.

Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo na podstawie Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U.2020 poz. 2028).

§ 9.

1. W rozliczeniach strony umowy zobowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę zatwierdzoną przez organ regulacyjny - Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie, bez konieczności zmiany Umowy.
2. Zatwierdzona taryfa zamieszczona jest na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Miejskiej Ciechanów oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. W przypadku zmiany taryfy, rozliczenia w okresie między-odczytowym dokonuje

się proporcjonalnie do okresu obowiązywania starej i nowej taryfy w danym okresie rozliczeniowym.

4. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura VAT.
5. Zgłoszona przez Odbiorcę reklamacja usługi lub żądanie korekty faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

§ 10.

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytu wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
2. 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.

§ 11.

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilość wody pobranej lub określonej w umowie.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalana jest na podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

Rozdział 5 Warunki przyłączenia do sieci

§ 12.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej przedsiębiorstwa jest nieodpłatne i odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie. Przedsiębiorstwo określa każdorazowo warunki podłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, zwane dalej „warunkami technicznymi”.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci na stronie internetowej.
3. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania

z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci albo osoba która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

4. Wniosek, o którym mowa w §12 ust.1 powinien w szczególności zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci,
 - 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje,
 - 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci,
 - 4) określenie dobowego zaopatrzenia na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń,
 - 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe,
 - 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.
5. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej poza wnioskiem powinna załączyć aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości.

§ 13.

1. Na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminie:
 - 1) 21 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej,
 - 2) 45 dni - od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w §13 ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane potwierdzić pisemnie złożenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, określając w szczególności datę jego złożenia.
4. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje o tym osobę ubiegającą się o

podłączenie, wskazując wyraźne powody, które uniemożliwiają podłączenie.

5. Warunki, o których mowa w §13 ust.1 powinien zawierać, co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
 - 2) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - 3) jakość odprowadzanych ścieków / w przypadku ścieków przemysłowych /,
 - 4) termin ważności warunków przyłączenia,
 - 5) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - 6) dopuszczalna ilość odprowadzanych ścieków.
6. Dokument, o którym mowa w §13 ust.1 może określać parametry techniczne przyłącza.
7. Warunki przyłączenia do sieci wydawane przez przedsiębiorstwo są ważne 2 lata od dnia ich wydania.

§ 14.

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez radę miasta.
2. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest także od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 2) możliwościami technicznymi urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikającymi z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni ścieków),
 - 3) posiadania tytułu prawnego do takich urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci, w przypadku spełnienia łącznie wszystkich przesłanek określonych w §14 ust. 2.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15.

1. Osoby zamierzające przyłączyć się do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w Gminie Miejskiej

Ciechanów poprzez udostępnienie do wglądu:

- 1) wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych lub studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
- 2) miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy,
- 3) regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 16.

1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a ustawy.
2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego, przedkłada przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu sporządzony plan celem sprawdzenia przez przedsiębiorstwo, czy spełnia zapisy wydanych warunków przyłączenia do sieci.
3. Podmiot ubiegający się o przyłączenie zobowiązany jest do pisemnego zgłoszenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu rozpoczęcia budowy przyłącza na co najmniej 7 dni przed terminem przystąpienia do robót budowlanych.
4. Zgłoszenie rozpoczęcia budowy przyłącza zawiera, w szczególności:
 - 1) określenie nieruchomości, której przyłączenie dotyczy,
 - 2) imię i nazwisko podmiotu ubiegającego się o przełączenie,
 - 3) dane podmiotu wykonującego roboty,
 - 4) termin rozpoczęcia robót,
 - 5) przewidywalny termin zakończenia budowy przyłącza,
 - 6) sporządzony plan sytuacyjny o którym mowa w art. 29a ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz.U. z 2021r. poz. 2351 z późn. zm.), uwzględniający wydane warunki techniczne do sieci.
5. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.
6. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 2 m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 2 m, chyba, że przedsiębiorstwo wyda pisemną zgodę na odstępstwo.

Rozdział 7

Sposób dokonania odbioru przez przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza lub sieci

§ 17.

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo dokonuje

sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo warunkami technicznymi do sieci.

2. Określone w §20 ust. 3 i 4 próby techniczne oraz odbiory częściowe i końcowe są przeprowadzane przy udziale stron (podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci i przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego) lub przy udziale upoważnionych przedstawicieli.
3. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. roboty zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.
4. Po wykonaniu przyłącza wodociągowego lub/i kanalizacyjnego Inwestor musi wykonać inwentaryzację geodezyjną powykonawczą, wybudowanego przyłącza, którą niezwłocznie dostarczy do przedsiębiorstwa, w celu sporządzenia protokołu odbioru przyłącza.

§ 18.

Po zgłoszeniu w formie pisemnej przez przedstawiciela odbiorcy gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż 7 dni po dacie zgłoszenia. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w §20 ust. 3 i 4 są potwierdzone przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 19.

Wzory wniosku o dokonanie odbioru robót oraz protokołu odbioru określa przedsiębiorstwo.

§ 20.

1. Pisemne zgłoszenie gotowości do odbioru technicznego przyłącza lub sieci powinno zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikacyjne inwestora i adres przyłącza,
 - 2) termin odbioru proponowany przez Wykonawcę,
 - 3) podmiot wykonujący przyłącze lub sieć,
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza lub sieci powinien zawierać co najmniej:
 - 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru, (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 - 2) rodzaj odprowadzanych ścieków do przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) podmiot wykonujący przyłącze lub sieć,
 - 4) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
 - 5) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją robót,
 - 6) datę odbioru,
 - 7) dane identyfikacyjne nieruchomości.
3. Załącznikami do protokołu odbioru przyłącza powinny być:
 - 1) inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza,
 - 2) protokoły z prób ciśnieniowych, szczelności.

4. Załącznikami do protokołu odbioru sieci powinny być:
 - 1) inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza,
 - 2) atesty, aprobaty, deklaracje, zgodności, świadectwa, certyfikaty itp. na materiały budowlane, urządzenia, wyposażenie itp. dopuszczające do stosowania w realizowanym obiekcie i jego eksploatacji na podstawie obowiązujących przepisów, PN i warunków technicznych,
 - 3) Protokoły odbioru technicznego:
 - a) protokoły z prób ciśnieniowych, szczelności, rewizji (inspekcja TV kanalizacji) itp.,
 - b) protokoły płukania i dezynfekcji odcinków sieci wodociągowej,
 - c) protokół badania wody.
 - 4) Dokumentacja techniczno-rozruchowa (DTR) urządzeń, wyposażenia itp. (jeśli występuje),
 - 5) Pozytywna ocena higieniczna Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego na materiały zastosowane w procesach uzdatniania/dystrybucji wody.

Rozdział 8

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

§ 21.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach i ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty (na stronie internetowej) z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty (na stronie internetowej) o zaistniałych nieplanowanych przerwach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

§ 22.

1. W razie planowej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowe -kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody nie pobierane są opłaty.

§ 23.

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowe - kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować

o tym fakcie odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty (na stronie internetowej).

Rozdział 9

Standardy obsługi Odbiorców usług

§ 24.

Przedsiębiorstwo powinno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usług.

§ 25.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz aktualnej taryfie cen.

§ 26.

W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo lub odbiorcę, potwierdzone przez organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, Odbiorcy przysługuje upust lub odszkodowanie na zasadach określonych w Umowie.

§ 27.

1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, a w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać do siedziby przedsiębiorstwa w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo na stronie internetowej
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - 5) numer i datę Umowy,
 - 6) podpis Odbiorcy.
4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację i udziela pisemnej odpowiedzi niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, chyba, że rozpatrzenie reklamacji wymagało dodatkowych czynności wyjaśniających.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 28.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są:

- 1) Powiatowa Państwowa Straż Pożarna w Ciechanowie,
- 2) Ochotnicza Straż Pożarna z powiatu Ciechanowskiego,
- 3) Inne jednostki straży pożarnej, gdy współuczestniczą w akcjach gaszenia pożaru na terenie powiatu Ciechanowskiego.

§ 29.

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa dokonywana jest z hydrantów zamontowanych na miejskiej sieci wodociągowej.

§ 30.

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do:

- 1) powiadomienia przedsiębiorstwa w okresach miesięcznych o ilości zużytej wody,
- 2) informowania przedsiębiorstwa i współpracy z nim w przypadkach, gdy nastąpi konieczność zwiększenia wydajności hydrantu lub podniesienia ciśnienia wody w hydrancie.

§ 31.

Jednostka straży pożarnej dokonująca poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązana jest do prowadzenia bieżącej ewidencji miejsc, w których została pobrana woda.

§ 32.

1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Miejską Ciechanów za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy miesięczne.

Rozdział 11 Przepisy końcowe

§ 33.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępni niniejszy regulamin na stronie internetowej.