



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

Warszawa, dnia 17 marca 2020 r.

Poz. 3570

UCHWAŁA NR XVI.167.2020 RADY MIASTA MIŃSK MAZOWIECKI

z dnia 9 marca 2020 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 i 1495) oraz art. 8 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180) uchwala się, co następuje:

§ 1. Uchwala się "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków" stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr XXX/300/13 Rady Miasta Mińsk Mazowiecki z dnia 27 maja 2013 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta Mińsk Mazowiecki.

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

Przewodniczący Rady Miasta

mgr Dariusz Kulma

Załącznik do uchwały Nr XVI.167.2020

Rady Miasta Mińsk Mazowiecki

z dnia 9 marca 2020 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział I Przepisy ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Miasta Mińsk Mazowiecki.

§ 2

1. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o „Ustawie” rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1437 ze zm.).
2. Użytych w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, dalej zwanym „Regulaminem” pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział II

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

§ 3

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest:

- a) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości określonej w Umowie i posiadać zdolność dostarczania wody w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- b) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w Regulaminie,
- c) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,
- d) dostarczać z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach określonych przepisami prawa, w tym rozporządzenia w zakresie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- e) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 4

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest:

- a) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług w ilości określonej w Umowie i posiadać zdolność do odbioru ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- b) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków.

§ 5

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest:

- 1) określać dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń odbieranych ścieków i kontrolować jakość przyjmowanych ścieków,
- 2) wydawać warunki techniczne przyłączenia niezbędne do podłączenia do sieci,
- 3) prowadzić kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 4) dokonywać napraw będących jego własnością urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 5) ponosić koszty zakupu i instalacji wodomierzy głównych,
- 6) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji,
- 7) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
- 8) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego nieprawidłowe działanie.

§ 6

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 Ustawą,
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 4) przeprowadzenia kontroli technicznego stanu i poprawności (sprawności) działania urządzenia pomiarowego.

§ 7

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej, 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, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytych stanie technicznym,
- 2) nie dokonywania łączenia instalacji dostarczającej wodę własną z instalacją dostarczającą wodę z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 3) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu lub zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu lub zaborze plomb,
- 4) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci w tym nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w Ustawie, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie Ustawy w zakresie ścieków przemysłowych,
- 5) nie wprowadzania ścieków sanitarnych do kanalizacji deszczowej, jak również nie wprowadzania wód opadowych i drenażowych do kanalizacji sanitarnej,
- 6) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zrzutach awaryjnych lub zmianie jakości ścieków odbiegających od warunków umownych,

- 7) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w przyłączach lub instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody,
- 8) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 9) informowania przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zmianach stanu prawnego nieruchomości podłączonej do urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych,
- 10) udostępniania nieodpłatnie przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu miejsca w elewacji budynku lub ogrodzeniu w celu umieszczenia tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej.

§ 8

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) pobierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji w zakresie świadczonych przez przedsiębiorstwo usług.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 9

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, która określa minimalną ilość wody dostarczanej oraz cel jej poboru.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę na wniosek przyszłego odbiorcy usług, jeżeli nieruchomość jest przyłączona do sieci i są spełnione warunki wskazane w Ustawie i Regulaminie.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
4. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym może być zawierana na zasadach określonych w Ustawie. Do wniosku właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego na zawarcie umowy z osobami korzystającymi z lokali dołącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie nieruchomości budynku wielolokalowego i wodomierzy dla poszczególnych lokali.
5. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub określony. W przypadku tytułów prawnych na czas określony, umowy zawierane są na czas określony.
6. 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.
7. Zmiana taryf opłat za wodę i ścieki lub zmiana adresu do korespondencji nie wymaga zmiany umowy.

§ 10

Po zawarciu umowy odbiorca usług jest zobowiązany do pisemnego poinformowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości. Do czasu poinformowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, odbiorca usług, mimo wygaśnięcia umowy, ponosi odpowiedzialność za należności powstałe w związku ze świadczeniem usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 11

Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za uprzednim 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia dokonany w każdym czasie, przez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub przesłania listem poleconym. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może rozwiązać umowę tylko w przypadku niedotrzymania przez odbiorcę usług warunków umowy i niniejszego Regulaminu.

§ 12

Umowa wygasa w przypadku śmierci odbiorcy usług będącego osobą fizyczną, upadłości strony, utraty przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zezwolenia na prowadzenie działalności oraz utraty przez odbiorcę usług prawa do korzystania z nieruchomości.

§ 13

Umowa zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym wygasa poza przyczynami wskazanymi w § 12, również w razie wygaśnięcia umowy zawartej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z właścicielem lub zarządcą nieruchomości, w której znajduje się lokal.

§ 14

Po rozwiązaniu/wygaśnięciu umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje zamknięcia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

Rozdział IV

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

§ 15

1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody stanowi wodomierz główny.
2. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
3. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości dostarczonej wody.

§ 16

1. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczanej wody do lokalu ustala się na podstawie wodomierza zainstalowanego przy punkcie czerpalnym w danym lokalu.
2. Właściciela lub zarządcę budynku obciążany jest za wodę w ilości wynikającej z różnicy wskazań wodomierza głównego a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody.

§ 17

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich i miasta Mińsk Mazowiecki, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. W przypadku zmiany taryfy cen i stawek w trakcie okresu rozrachunkowego rozliczenie za dostarczenie wody i odprowadzanie ścieków za ten okres uwzględnia te zmiany. Rozliczenie dokonywane jest według średniodobowego zużycia proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania poszczególnych cen.

§ 18

Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

§ 19

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze wystawionej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Wniesienie przez odbiorcę usług reklamacji, co do wysokości faktury, nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 20

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.
2. Z wnioskiem o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej może występować osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci lub osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
3. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:
 - a) oznaczenie wnioskodawcy,
 - b) określenie:
 - rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - charakterystyki zużycia wody,
 - rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,
 - przeznaczenia wody,
 - c) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, a w szczególności:
 - rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe, w tym charakter działalności prowadzonej w lokalu) w budynkach zasilanych w wodę,

- wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki, przewidywany termin rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków.
4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 3, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, powinna załączyć:
- a) oświadczenie o sposobie korzystania z nieruchomości, której dotyczy wnioski,
 - b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, względem istniejącej sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 21

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne po otrzymaniu wniosku określa warunki techniczne przyłączenia do posiadanej sieci, w których określa w szczególności:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia instalacji przyszłego odbiorcy usług do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej,
 - b) wymogi dotyczące budowy przyłączy, zainstalowania wodomierza głównego, jakości odprowadzanych ścieków,
 - c) termin ważności technicznych warunków przyłączenia.
2. Techniczne warunki przyłączenia są ważne trzy lata od dnia ich określenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić wydania warunków technicznych przyłączenia jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków lub jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki techniczne przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia prawidłowo wypełnionego wniosku. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 22

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ma każdy potencjalny odbiorca usług, jeżeli:
 - a) nieruchomość potencjalnego odbiorcy usług znajduje się w rejonie uzbrojonym w sieć wodociągową lub sieć kanalizacji sanitarnej,
 - b) istniejąca sieć wodociągowa posiada techniczną zdolność dostarczania wody w odpowiedniej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem,
 - c) istniejąca kanalizacja sanitarna posiada odpowiednią zdolność przepustową umożliwiającą odbiór ścieków z nieruchomości.
2. Potencjalni odbiorcy usług mogą uzyskać w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym informacje dotyczące dostępności usług wodociągowo-kanalizacyjnych poprzez:
 - a) uzyskanie informacji formalno-prawnej i technicznej dotyczącej możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci,

- b) wgląd w wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, Regulamin, zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług

§ 23

1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
- a) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur o średnicy nie mniejszej niż 32 mm,
 - b) w miejscu włączenia do sieci zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwy wyposażyć w skrzynkę uliczną,
 - c) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienie przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,
 - d) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur o średnicy nie mniejszej niż 160 mm
 - e) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń tłoczących typu przepompownie.
2. Projekt przyłącza winien być opracowany zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i określać min.:
- a) rodzaj użytych materiałów,
 - b) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą z uwzględnieniem uniknięcia kolizji z istniejącym uzbrojeniem terenu,
 - c) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, zastosowanie odpowiedniego spadku na przyłączy,
 - d) dostęp do elementów uzbrojenia niezbędnego do prawidłowej eksploatacji przyłączy.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 24

1. Przyłącze wykonane przez uprawnione podmioty kosztem i staraniem przyłączanego podmiotu podlega odbiorowi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, celem stwierdzenia wykonania przyłącza zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia.
2. Przedmiotem odbioru przyłączy jest:
- a) sprawdzenie prawidłowości wykonania przyłącza na otwartym wykopie,
 - b) stwierdzenie prawidłowości wykonania wszystkich elementów robót wchodzących w skład budowy przyłącza,

§ 25

1. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe przyłącza są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia przyłączanego podmiotu, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem.
2. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

§ 26

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić odbioru przyłącza, jeżeli przyłącze zostało wykonane niezgodnie z dokumentacją techniczną lub warunkami technicznymi przyłączenia.

§ 27

1. Z czynności odbiorowych sporządza się protokół odbioru przyłącza.
2. Protokół odbioru jest podstawą do zawarcia umowy na pobór wody i odprowadzanie ścieków. Uwagi zawarte w klauzuli uzgodnieniowej projektu oraz protokołu z odbioru przyłącza zachowują moc wiążącą dla stron umowy.

Rozdział VIII

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

§ 28

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wstrzymać dostawę wody lub odbiór ścieków w przypadkach wskazanych w art. 8 ust. 1 Ustawy.
2. W przypadku niedotrzymania przez odbiorcę usług odpowiednich parametrów wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o tym odbiorcę usług w formie pisemnej oraz podejmuje dalsze działania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa.

§ 29

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz niedotrzymania parametrów dostarczanej wody, w tym awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 30

O przerwach w świadczeniu usług wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorców usług najpóźniej na jeden dzień przed ich terminem w sposób zwyczajowo przyjęty. O przerwie dłuższej niż 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorców usług minimum trzy dni wcześniej w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 31

W przypadku budynku wielolokalowego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zdarzeniach wymienionych w § 30 może poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło umowę.

§ 32

W przypadku, gdy przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody lub wskazać jego lokalizację.

Rozdział IX

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

§ 33

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na żądanie odbiorców usług informacji w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż w ciągu:

- 1) 12 godzin – na telefoniczne żądanie,
- 2) 7 dni – na pisemne żądanie.

§ 34

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.
2. Reklamacje powinny zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) uzasadnienie,
 - d) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji, wysłać w formie pisemnej zainteresowanemu informacje o sposobie jej załatwiania, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.
4. Termin załatwienia reklamacji może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

§ 35

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) Regulamin,
 - c) tekst jednolity Ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
 - d) wzór wniosku o zawarcie umowy,
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy,
 - b) procedury reklamacyjnej.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 36

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

§ 37

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 38

Należność za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Miasto Mińsk Mazowiecki według cen określonych w taryfach.