

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

tekst jednolity

Rozdział I Przepisy ogólne

§ 1.

Pojęcia zdefiniowane w ustawie i użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

- 1) ustawa - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152);
- 2) umowa - należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - a) umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b) umowa o zapatrzenie w wodę,
 - c) umowa o odprowadzanie ścieków.

Rozdział II

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

§ 2.

1. Ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi, powinno wynosić przed każdym punktem czerpalnym nie mniej niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie więcej niż 0,6 MPa (6 bara).
2. Woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294), w szczególności:
 - 1) barwa - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - 2) mętność - akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian. Zalecany zakres wartości do 1,0.
 - 3) pH - 6,5 - 9,5,
 - 4) smak - akceptowalny,
 - 5) zapach - akceptowalny,
 - 6) żelazo - 200 µl/l,
 - 7) amoniak - do 0,5 mg/ dm³,
 - 8) azotyny - do 0,5 mg / dm³,
 - 9) azotany - do 50 mg / dm³,
 - 10) mangan - do 0,05 mg/ dm³,
 - 11) bakterie grupy coli - 0,
 - 12) ogólna liczba bakterii w 36+/- 2° C - do 20,
 - 13) ogólna liczba bakterii w 22+/- 2° C- do 100,

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest dostarczać w sposób ciągły i niezawodny wodę w ilości minimalnej 1 m³ i maksymalnej 50 m³ w wymiarze miesięcznym i odprowadzać w sposób ciągły i niezawodny ścieki w ilości minimalnej 1 m³ i w ilości maksymalnej 50 m³ w wymiarze miesięcznym dla gospodarstw domowych.
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 (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 1757).

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 3.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z odbiorcą usług, którego nieruchomość zostanie przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Z odbiorcami usług korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 4.

1. Odbiorca usług składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o zawarcie umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci, a w przypadku zmiany odbiorcy usługi bez konieczności zmiany pozostałych warunków świadczenia usług, niezwłocznie po wystąpieniu tych okoliczności. Ponowne przyłączenie do sieci, po wcześniejszym odcięciu dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego i rozwiązaniu umowy następuje po złożeniu przez odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada odbiorcy usług do podpisu projekt umowy.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie umów z osobami korzystającymi z lokali.

Rozdział IV

Sposób rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa cykl rozliczeń obowiązujący odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług a także postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Mogą obowiązywać różne cykle (okresy) rozliczeń dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług lub obszaru.
3. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.
4. Rozliczenia z odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na podstawie odrębnych przepisów, w szczególności rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz.472).
5. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn cen i stawek opłat określonych w taryfach oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
6. Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z wysokości tej stawki są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
7. W rozliczeniach z odbiorcami określonymi w § 5 ust. 3 niniejszego Regulaminu, bezpowrotnie zużywających wodę do celów pielęgnacji zieleni w okresie od kwietnia do września, ilość ścieków pomniejsza się o wartość, stanowiącą średnie zużycie wody do tych celów w roku poprzednim, a odczytu wodomierza dokonuje się na dzień zakończenia okresu wegetacji roślin i na ten dzień dokonuje się ostatecznego rozliczenia ścieków w całym okresie wegetacji roślin.

W przypadku nowo zawieranych umów rozliczeń w pierwszym roku po zamontowaniu dodatkowego wodomierza, o którym mowa w § 5 ust. 3 niniejszego Regulaminu, dokonuje się po zakończeniu okresu wegetacji roślin.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 6.

1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci.
2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust.4 ustawy może zawierać:
 - 1) numer telefonu,
 - 2) adres poczty elektronicznej,
 - 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
 - 5) wskazanie tytułu prawnego do nieruchomości,
 - 6) datę i podpis podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci.

§ 7.

Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

§ 8.

Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie (art. 19a ust 1 i ust.2).

§ 9.

W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art.19a ust.4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku. Termin uzupełnienia wniosku nie może być krótszy niż 7 dni od dnia doręczenia pisma o uzupełnienie.

§ 10.

Warunki przyłączenia określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) miejsce montażu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
- 3) maksymalną dobową ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 4) maksymalną dobową ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj;
- 5) okres ważności;
- 6) załącznik graficzny.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11.

W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

§ 12.

1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego ma każdy potencjalny Odbiorca, jeżeli:
 - 1) nieruchomość potencjalnego odbiorcy znajduje się w rejonie uzbrojonym w sieć wodociągową lub sieć kanalizacji sanitarnej,
 - 2) istniejąca sieć wodociągowa posiada techniczną zdolność dostarczania wody w odpowiedniej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem,

- 3) istniejąca sieć kanalizacji sanitarnej posiada odpowiednią zdolność przepustową umożliwiającą odbiór ścieków z nieruchomości,
 - 4) istnieje możliwość bezpośredniego przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.
2. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
 3. Odbiorca usług zainteresowany przyłączeniem nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa wniosek o przyłączenie, o którym mowa w §6 niniejszego regulaminu.
 4. Warunki techniczne dotyczące możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w zakresie istniejących urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa ustalając w warunkach przyłączenia do sieci zasady projektowania i budowy przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacji sanitarnej, uwzględniając w szczególności:
 - 1) projektowanie i budowę przyłącza najkrótszą trasą,
 - 2) wykonanie przyłącza wodociągowego o średnicy $\varnothing 32\div 110$ z rur PE100,
 - 3) wykonanie przyłącza kanalizacji sanitarnej grawitacyjnej o średnicy min $\varnothing 160$ z rur PVC,
 - 4) wykonanie przyłącza kanalizacji sanitarnej ciśnieniowej o średnicy min $\varnothing 40$ z rur kanalizacyjnych ciśnieniowych PE100,
 - 5) każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym/kanalizacyjnym,
 - 6) w przypadku występowania studzienki rewizyjnej na istniejącej sieci kanalizacji sanitarnej (system grawitacyjny) naprzeciwko nieruchomości – przyłączenie następuje poprzez wykonanie przyłącza kanalizacji sanitarnej z włączeniem do studni;
 - 7) w przypadku braku studzienki rewizyjnej na istniejącej sieci kanalizacji sanitarnej (system grawitacyjny) naprzeciwko nieruchomości – przyłączenie następuje poprzez zabudowę studni lub trójnika na istniejącej sieci kanalizacji sanitarnej;
 - 8) przyłączenie do kanalizacji sanitarnej ciśnieniowej następuje poprzez zabudowę trójnika na istniejącej sieci kanalizacji ciśnieniowej;
 - 9) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem.
 5. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacji sanitarnej, o których mowa w §8 niniejszego regulaminu.
 6. Po spełnieniu warunków przyłączenia następuje przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
 7. Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru przyłącza pod kątem spełniania warunków technicznych.

Rozdział VII
Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 13.

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia, względnie umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru, z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - 3) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - 4) skład komisji,
 - 5) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 6) miejsce odpowiedzialności,
 - 7) podpisy członków komisji.
3. Protokół odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego wykonanego, niezgodnie z warunkami przyłączenia do sieci wydanymi przez to przedsiębiorstwo.

Rozdział VIII

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

§ 14.

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno uprzedzić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności poprzez umieszczenia ogłoszenia na stronie internetowej.

§ 15.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno poinformować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 3 dni przed planowanym terminem.

§ 16.

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje odbiorcę usług o jego lokalizacji.

§ 17.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ust. 1 ustawy.

Rozdział IX
Standardy obsługi odbiorców usług
Sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności
zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 18.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno zapewnić odbiorcom usług należyty poziom usługi, a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§ 19.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania, na życzenie odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy, pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

§ 20.

W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody, odbiorcy usług przysługuje upust lub odszkodowanie na zasadach określonych w umowie.

§ 21.

1. W przypadku dostaw wody o jakości niezgodnej z regulaminem lub przerw w dostawach wody, odbiorca usług może złożyć pisemną, ustną lub telefoniczną reklamację w terminie 14 dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana, lub miała być wykonana.
2. Reklamacja może zostać wniesiona w innych niż wymienione w ust. 1 przypadkach.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres odbiorcy usług,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - 5) numer i datę umowy,
 - 6) podpis odbiorcy usług.
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w Rejestrze Reklamacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
 - 1) nazwę przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,
 - 4) pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
 - 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7. Dowodami reklamacji jakości wody może być w szczególności:
 - 1) badania dokonane przez Powiatowego Inspektora Sanitarnego,
 - 2) badania dokonane przez akredytowane laboratorium.
8. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
9. W przypadku uwzględnienia reklamacji przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia odbiorcę usług o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

Rozdział XI

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 22.

1. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są:
 - 1) Komenda Miejska Państwowej Straży Pożarnej,
 - 2) Jednostki biorące udział w akcji Sztabu Kryzysowego.
2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, może być dokonywany z każdego punktu sieci hydrantowej.

§ 23.

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa o ilości wody pobranej na cele przeciwpożarowe do 15 grudnia każdego roku.

§ 24.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy na postawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okresy roczne.