

**Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie
Miasta i Gminy Zagórz
(tekst jednolity)**

**Rozdział 1
Postanowienia ogólne**

§1

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług na terenie Miasta i Gminy Zagórz.

§2

Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) Odbiorca – odbiorca usług;
- 2) Przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 3) Umowa – umowę na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków;
- 4) Ustawa – ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

Rozdział 2

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

§3

1. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy:
 - 1) dostarcza Odbiorcy wodę:
 - a) pod odpowiednim ciśnieniem w przyłączy, nie niższym niż 0,05 MPa i nie większym, niż 0,6 Mpa,
 - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
 - c) w ilości nie mniejszej niż 0,1m³/dobę;
 - 2) odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż 0,1m³/dobę.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wartości:
 - 1) mętność – akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian, zalecany zakres wartości do 1,0 NTU,
 - 2) barwa – akceptowana przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - 3) zapach – akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - 4) smak – akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - 5) pH – 6,5÷9,5,
 - 6) przewodność elektryczna właściwa w 25°C – 2500 µS/l,

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§4

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartej między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług, zgodnie z art.6 Ustawy.

2. Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z Odbiorcą, którego nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o jej zawarcie, zgodnie z art. 6 ust. 2 Ustawy.
3. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku po zakończonym procesie przyłączeniowym wskazanym w rozdziale 5 i 7.

Rozdział 4

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

§5

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.
2. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

§6

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

§7

1. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.
2. Przedsiębiorstwo może dopuścić podanie odczytu przez Odbiorcę pisemnie, pocztą elektroniczną lub telefonicznie.
3. Jeżeli zmiana taryfy następuje w okresie między odczytowym, na podstawie odczytu z wodomierza głównego wylicza się należność proporcjonalnie do czasu obowiązywania danej taryfy.

§8

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
3. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urzędzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową.
4. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

Rozdział 5

Warunki przyłączania do sieci

§9

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
2. Elementy wniosku o wydanie warunków przyłączenia i załączniki określa ustawa.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, może zawierać także:

- 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) w przypadku wystąpienia w imieniu osoby lub podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.
4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, Przedsiębiorstwo dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.
5. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo, 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 informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

§10

Warunki przyłączenia określają:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj,
- 4) okres ważności,
- 5) załącznik graficzny.

§11

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

§12

Sporządzony na podstawie art. 19a ust. 6 ustawy plan sytuacyjny przed rozpoczęciem budowy winien zostać przedłożony Przedsiębiorstwu, celem sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§13

1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.
2. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniony także od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa lub Gminy,
 - 2) możliwości technicznych urządzeń wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni),

- 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych Odbiorców,
 - 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo.
3. Przyłączanie do sieci następuje według kolejności składania wniosków oraz w zależności od zakończenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci budowy przyłącza zgodnego z przepisami i warunkami przyłączenia.
 4. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

§14

1. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy od 25 mm z atestem do wody spożywczej,
 - 2) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy do 160 mm do 200 mm,
 - 3) w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego do sieci wmontować zawór odcinający (zasuwę) a obudowę zasuwy wyposażyć w skrzynkę uliczną i przebieg i zagłębienie przyłączy prowadzić możliwie najkrótszą, bezkolizyjną trasą, z jak najmniejszą ilością załamań z uwzględnieniem strefy przemarzania gruntu lub z zapewnieniem zabezpieczenia przed przemarzaniem,
 - 4) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie,
 - 5) Odbiorca usług zobowiązany jest pozostawić na trasie przyłącza niezagospodarowany i niezadrzewiony pas terenu o szerokości min. 3,0m (1,5m po obu stronach osi rurociągu).
2. Przy projektowaniu przyłącza 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 minimum 1,5%,
 - 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§15

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia.
2. Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron na podstawie pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia podmiotu przyłączanego, dokonanego w siedzibie Przedsiębiorcy z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem.
3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed jego zasypaniem. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Protokół odbioru końcowego (bez uwag) zawierający dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (m.in. średnica, materiał, długość, kolizje z istniejącym uzbrojeniem, elementy uzbrojenia) stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
5. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.
6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po zawarciu umowy.

Rozdział 8

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

§16

1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:
 - 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody,
 - 2) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków,w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej 48 godzin 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 przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, między innymi na swojej stronie internetowej.

Rozdział 9

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

§17

Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

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

§18

1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących wykonywania przez przedsiębiorstwo usług, w szczególności:
 - 1) ilości i jakości świadczonych usług,
 - 2) wysokości opłat za usługi,
 - 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu umożliwienia jej sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 30 dni roboczych od daty jej wniesienia.
4. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo; zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
5. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

§19

Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 21 dni roboczych, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie – w terminie 30 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§20

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

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§21

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.
2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez jednostkę straży pożarnej do przedsiębiorstwa w okresach 2 miesięcznych, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę.