

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady prowadzenia i warunki korzystania z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych i beczkowsów oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie gminy Olecko.
2. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) Ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72 poz. 747 z późn. zm.).
 - 2) Umowa – należy przez to rozumieć następujące rodzaje umów:
 - umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - umowa o zaopatrzenie w wodę,
 - umowa o odprowadzanie ścieków.
 - 3) Odbiorca -podmiot korzystający z usług wodociągowo- kanalizacyjnych na podstawie umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym będący stroną umowy o przyłączenie do sieci lub jednej z umów wymienionych w pkt. 2).
 - 4) Przedsiębiorstwo - przedsiębiorca w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004r. Nr 173, poz. 1807 z późn. zm.), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§2

1. Przedsiębiorstwo wykonuje swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. Przedsiębiorstwo świadczy usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej z Odbiorcą.

§3

Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

Rozdział II

Minimalny poziom świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§4

Poziom świadczonych usług Przedsiębiorstwa w zakresie ilości, jakości oraz ciągłości dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa zezwolenie, o którym mowa w §2 oraz pozwolenie wodnoprawne wydane na podstawie odrębnych przepisów.

§5

1. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę zapewniając :
 - wymagane ciśnienie wody określone w obowiązujących przepisach,
 - jakość wody do spożycia przez ludzi zgodną z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Ministra Zdrowia.
2. Przedsiębiorstwo odbiera ścieki o składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w dokumentacji projektowej i warunkach przyłączenia.
3. Przedsiębiorstwo określa dopuszczalny wskaźnik zanieczyszczenia ścieków przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury.
4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do:

- zapewnienia właściwego funkcjonowania posiadanej sieci wodociągowo – kanalizacyjnej, dokonywania na własny koszt jej napraw i modernizacji,
- dokonywania na własny koszt niezbędnych napraw przyłączy będących w jego posiadaniu, z wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy Odbiorcy,
- budowy i modernizacji urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji,
- zakupu, montażu i utrzymania wodomierzy głównych.

§6

Przedsiębiorstwo składa Burmistrzowi informację o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi regularnie, nie rzadziej jednak niż raz w roku.

Rozdział III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania Umów z Odbiorcami usług

§7

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć Umowę na pisemny wniosek Odbiorcy, którego nieruchomości przyłączona jest do sieci.
2. Zawarcie Umowy z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym następuje na wniosek właściciela lub zarządcy budynku po spełnieniu warunków określonych w art. 6 ust. 6 Ustawy.

§8

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Zmiany warunków Umowy następują w formie pisemnych aneksów do Umowy.
3. Rozwiązanie Umowy może nastąpić za porozumieniem stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Umowie i na skutek niedotrzymania jej warunków przez strony, a w szczególności w przypadkach przewidzianych w art. 8 ust.1 Ustawy.
4. Odstąpienie Przedsiębiorstwa od dostawy wody lub odprowadzania ścieków z przyczyn określonych w art.8 ust. 1 Ustawy następuje przez dostarczenie Odbiorcy oświadczenia o odcięciu przez Przedsiębiorstwo dostawy wody lub zamknięciu przyłącza kanalizacyjnego na 20 dni przed terminem odcięcia wody lub zamknięcia przyłącza. Ponowne przyłączenie do sieci następuje po ustąpieniu przyczyny odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
5. Po odcięciu dostawy wody z powodu zaległości w opłatach za świadczone usługi Przedsiębiorstwo wskazuje punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia i informuje o możliwościach korzystania z tego punktu.
6. Umowa wygasa w przypadku śmierci odbiorcy będącego osobą fizyczną, upadłości, utraty przez Przedsiębiorstwo zezwolenia.
7. Rozwiązanie Umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§9

1. Odbiorca usług składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o zawarcie Umowy w terminie określonym w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie o przyłączenie do sieci.
2. Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada Odbiorcy do podpisu projekt Umowy.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku składania przez właściciela/zarządcę budynku wielolokalowego wniosku o zawarcie Umów z osobami korzystającymi z lokali.

§10

1. Przedsiębiorstwo 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. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze.

Rozdział IV **Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat** **§11**

1. Rozliczenia z Odbiorcami usług za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. W rozliczeniach strony Umowy obowiązane są stosować aktualnie obowiązującą taryfę bez konieczności zmiany Umowy.

§ 12

Przedsiębiorstwo ogłasza taryfę w miejscowej prasie lub inny sposób zwyczajowo przyjęty w terminie określonym w art. 24 Ustawy.

§13

1. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody. Dla Odbiorców z lokali w budynkach wielorodzinnych ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych z uwzględnieniem różnicy pomiędzy wskazaniami wodomierza głównego, a sumą wskazań wodomierzy w poszczególnych lokalach zgodnie ze sposobem określonym w Umowie.
2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się w ilości dostarczonej wody.
3. W rozliczeniu ilości odprowadzonych ścieków uwzględnia się ilość bezzwrotnie zużytej wody, gdy ilość bezzwrotnie zużytej wody ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza, zainstalowanego na koszt Odbiorcy.

Rozdział V **Warunki przyłączenia do sieci** **§14**

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o przyłączenie i określenie warunków przyłączenia, zwanych dalej „warunkami przyłączenia”, złożony przez Odbiorcę ubiegającego się o przyłączenie.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować Odbiorca posiadający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
3. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy,
 - 2) określenie:
 - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - b) charakterystyki zużycia wody,
 - c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,
 - d) przeznaczenia wody,
 - 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, a w szczególności:
 - a) rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe) w budynkach zasilanych w wodę,
 - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
 - 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.

4. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie Odbiorcy, który korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§15

Do wniosku Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci załącza:

- a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, opis jego statusu prawnego w stosunku do nieruchomości,
- b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowych lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§16

1. Przedsiębiorstwo określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadkach szczególnie uzasadnionych termin ten może ulec przedłużeniu.
2. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od dnia ich wydania.
3. Warunki przyłączenia określają:
 - a) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacjami Odbiorcy,
 - b) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na pobór wody,
 - c) miejsca zainstalowania wodomierza głównego oraz miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków,
 - d) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - e) termin ważności warunków przyłączenia.

§17

1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 16, a w przypadku zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, od spełnienia warunków w niej określonych.
2. Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta m. in. w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie.
Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

§18

1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia względnie umowie o przyłączenie.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - a) datę odbioru,
 - b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości,
 - c) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - d) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - e) adres nieruchomości do której wykonano podłączenie,
 - f) inwentaryzację geodezyjną przyłącza (przykanalika),
 - g) podpisy członków komisji.
3. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie Umowy.

Rozdział VI Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych

§19

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci w przypadku braku wystarczających mocy produkcyjnych oraz niewystarczających warunków technicznych umożliwiających realizację usługi.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody Przedsiębiorstwa, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.
3. Poziom dostęp do usług wodociągowo – kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

Rozdział VII

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

§20

O przewidywalnych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo uprzedza Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.

§21

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.
2. Przedsiębiorstwo prowadzi rejestr przerw w świadczeniu usług.

§22

1. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorcę o jego lokalizacji i warunkach korzystania.
2. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody pobierane są opłaty na podstawie cen i stawek określonych w obowiązującej taryfie.

§23

Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłączy kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 Ustawy.

Rozdział VIII

Obowiązki Odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

§24

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz nie utrudniający działalności Przedsiębiorstwa, a w szczególności do:

- a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m. in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- b) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- c) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- d) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłączy kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz pisemnej Umowy zawartej z Przedsiębiorstwem,
- e) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym włącznie,
- f) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępniania Przedsiębiorstwu terenu w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

§25

1. Odbiorca winien zapewnić niezawodne działanie wodomierzy i urządzeń pomiarowych poprzez ich odpowiednie zabezpieczenia przed uszkodzeniami mechanicznymi lub skutkami niskich temperatur oraz przed dostępem osób nieuprawnionych, a także prawidłowe utrzymanie studzienki czy też pomieszczenia, w którym są one zamontowane.

2. Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy będącym w jego posiadaniu. Przedsiębiorstwo może usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć Odbiorcę.

§26

Odbiorca usług zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Przedsiębiorstwa o wszelkich:

- a) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu plomby,
- b) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci.

§27

Odbiorca jest zobowiązany do terminowego regulowania należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

§28

Odbiorca zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Przedsiębiorstwa o zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach użytkownika lokalu.

Rozdział IX Standardy obsługi Odbiorców usług Sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji w zakresie zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§29

Przedsiębiorstwo winno zapewnić Odbiorcom należyty poziom usługi, a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

§30

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

§31

W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo lub organ Inspekcji Sanitarnej obniżenia jakości dostarczanej wody Odbiorcy przysługuje upust/odszkodowanie na zasadach określonych w Umowie.

§32

1. W przypadku dostawy wody złej jakości lub przerw w dostawach wody, Odbiorca usług może złożyć pisemną reklamację w terminie **7** dni od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług 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 niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
 - e) numer i datę Umowy,
 - f) podpis Odbiorcy.
4. Zgłoszona reklamacja wymaga pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia oraz ewidencji w rejestrze reklamacji Przedsiębiorstwa.
5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie **14** dni od dnia jej wniesienia.
6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację i udziela pisemnej odpowiedzi o sposobie załatwienia reklamacji.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę o wyniku rozpatrzenia, a także o wysokości i formie wypłaty przyznanego odszkodowania lub należności.

9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić jedynie na wniosek Odbiorcy usługi.

Rozdział X **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

§33

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

- a) Komenda Powiatowa Państwowej Straży Pożarnej w Olecku,
- b) Ochotnicze Straże Pożarne z terenu Gminy Olecko.

§34

Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów.

§35

1. Koszty związane z poborem wody na cele określone w §34 obciążają gminę.
2. Przedsiębiorstwo może zawrzeć Umowę z gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.
3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są 1 raz do roku.

§36

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia niezwłocznie Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru i czasie pożaru.

Rozdział XI

Przepisy końcowe

§37

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności Ustawa i przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.

§38

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do udostępnienia na żądanie Odbiorcy niniejszego regulaminu.

§39

Tekst regulaminu dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Olecku.