

(P R O J E K T)

R E G U L A M I N

**DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA OBSZARZE GMINY KWIDZYN**

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§1.1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług tego przedsiębiorstwa, w zakresie wynikającym z ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 328, ze zm.– dalej jako „ustawa”) oraz z przepisów wykonawczych do tej ustawy.

2. użytym w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.
3. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:
 - 1) **przedsiębiorstwie** - należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzące działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków;
 - 2) **organie regulacyjnym** - należy przez to rozumieć dyrektora regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Polskie;
 - 3) **odbiorcy** - należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
 - 4) **osobie korzystającej z lokalu** - należy przez to rozumieć osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu lub osobę korzystającą z lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym;
 - 5) **przyłączy kanalizacyjnym** - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej;
 - 6) **przyłączy wodociągowym** - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy wraz z zaworem za wodomierzem głównym;
 - 7) **regulaminie** - należy przez to rozumieć niniejszy regulamin;
 - 8) **sieci** - należy przez to rozumieć przewody wodociągowe lub kanalizacyjne wraz z uzbrojeniem i urządzeniami, którymi dostarczana jest woda lub którymi odprowadzane są ścieki, będące w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
 - 9) **taryfie** - należy przez to rozumieć zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania;
 - 10) **umowie** - należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
 - 11) **urządzeniu pomiarowym** - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym;
 - 12) **urządzeniach kanalizacyjnych** - należy przez to rozumieć sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczające i oczyszczające ścieki oraz przepompownie ścieków;
 - 13) **urządzeniach wodociągowych** - należy przez to rozumieć ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wód, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody;
 - 14) **wodomierzu głównym** - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym;
 - 15) **wodomierzu dodatkowym** - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody:
 - a) z sieci wodociągowej przeznaczonej do bezpowrotnego zużycia tj. nie trafiającej do sieci kanalizacyjnej,
 - b) lub z ujęcia własnego wprowadzanej do sieci kanalizacyjnej;
 - 16) **wodomierzu** - należy przez to rozumieć zbiorczo wodomierz główny i wodomierz dodatkowy;
 - 17) **ustawie** - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 328, ze zm.)

Rozdział 2

Warunki przyłączenia do sieci

§ 2. 1. Przyszły odbiorca w celu przyłączenia do sieci, powinien złożyć pisemny wniosek o określenie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

2. Wniosek o określenie warunków przyłączenia do sieci powinien w szczególności zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy i adres do korespondencji,
 - 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, w szczególności:
 - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe lub inne) w budynkach zasilanych w wodę,
 - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
 - 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody,
 - 5) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
 - 6) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, której dotyczy wniosek względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
3. Wzór wniosku dostępny jest w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa.

§ 3. Przedsiębiorstwo w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku wydaje przyszłemu odbiorcy warunki techniczne przyłączenia do sieci lub informuje o braku możliwości przyłączenia do sieci.

§ 4. 1. W wydanych przyszłemu odbiorcy warunkach technicznych przyłączenia do sieci określa się w szczególności:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami przyszłego odbiorcy,
 - 2) możliwości zapewnienia dostaw wody i możliwości zapewnienia odbioru ścieków w ilości określonej przez przyszłego odbiorcę usług,
 - 3) wymagania dotyczące miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - 4) wymagania dotyczące miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - 5) wymagania dotyczące jakości odprowadzanych ścieków.
2. Warunki techniczne przyłączenia do sieci są ważne 3 lata od dnia ich wydania.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo informuje o braku możliwości przyłączenia do sieci wyłącznie w sytuacji, gdy nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług w szczególności gdy :

- 1) brak jest możliwości świadczenia usług spowodowane zdolnościami dostawczymi istniejącej sieci wodociągowej lub zdolnościami przepustowymi istniejącej sieci kanalizacyjnej,
 - 2) brak jest sieci,
 - 3) przedsiębiorstwo nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią,
 - 4) w wyniku przyłączenia nie zostałyby zachowane minimalny poziom świadczenia usług.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności bez wymaganych pozwoleń lub z naruszeniem obowiązujących wymogów technicznych.
3. W sprawach spornych pomiędzy odbiorcą lub przyszłym odbiorcą usług dotyczących:
- 1) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo,
 - 2) odcięcia dostawy wody,
 - 3) zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,

4) odmowy przyłączenia do sieci,

na wnioszek przedsiębiorstwa lub odbiorcy/ przyszłego odbiorcy, rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji.

4. Decyzja organu regulacyjnego może polegać na nakazaniu przedsiębiorstwu :

- 1) zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- 2) przywrócenia dostawy wody,
- 3) otwarcia przyłącza kanalizacyjnego,
- 4) przyłączenia do sieci.

5. Organ regulacyjny może określić, w drodze postanowienia, na które służy zażalenie, warunki zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków lub przyłączenie do sieci, do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia sporu.

6. Poziom dostępu do usług wodociągowych w przyszłości, wyznaczają wieloletnie plany przedsiębiorstwa rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 3

Odbiór przez przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza

§6.1. W celu realizacji nowego przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego należy uzgodnić z przedsiębiorstwem wymaganą prawem budowlanym dokumentację techniczną w szczególności projekt techniczny przyłącza i plan sytuacyjny wraz z uzgodnieniami branżowymi uwzględniającymi istniejące uzbrojenie terenu.

2. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci, zgodnie z art. 15 ust. 2 ustawy, zapewnia na własny koszt realizację budowy przyłączy oraz towarzyszących urządzeń i instalacji, takich jak studnia wodomierzowa, pomieszczenie przewidziane do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego. Koszty zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego odbiorca

3. Przyłącze wybudowane przez odbiorcę stanowi jego własność.

§ 7. 1. Przyszły odbiorca zobowiązany jest uzyskać odbiór techniczny przyłącza przez przedsiębiorstwo.

2. Złączenia przyłącza do sieci dokonuje przedsiębiorstwo.

§ 8. 1. Przyszły odbiorca zgłasza pisemnie do przedsiębiorstwa gotowość wykonanego przyłącza do odbioru technicznego i uzgadnia z przedsiębiorstwem termin odbioru, nie dłuższy niż 30 dni od dnia pisemnego zgłoszenia.

2. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej dane identyfikujące przyszłego odbiorcę, w tym dane kontaktowe oraz miejsce położenia przyłącza (adres).

3. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz dokumentacja techniczną.

4. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

5. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

6. Warunkiem dokonania odbioru jest przedłożenie przez przyszłego odbiorcę :

- 1) uzgodnionej z przedsiębiorstwem dokumentacji wskazanej w § 6.1.,
- 2) inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej wykonanego przyłącza, z zastrzeżeniem ust. 7,
- 3) pozytywnego wyniku z badań bakteriologicznych wody,

7. Obowiązkowi przedłożenia dokumentacji technicznej nie podlega przyłącze, jeżeli jego połączenie z siecią znajduje się na tej samej działce co sieć.

§ 9 Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po dokonaniu pozytywnego przeglądu technicznego przyłącza, złączeniu wybudowanego przyłącza z siecią, montażu wodomierza oraz zawarciu umowy z przedsiębiorstwem.

Rozdział 4

Zawieranie umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków

§ 10. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawartej między przedsiębiorstwem a odbiorcą.

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

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

3. W przypadku, gdy dostawa wody albo odprowadzanie ścieków dotyczy budynków wielolokalowych, umowa zawierana jest:

- 1) z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego;
- 2) z osobami korzystającymi z lokali, na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli zostały spełnione warunki wskazane w ust. 4.

4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, przedsiębiorstwo zawiera umowy o prowadzenie odczytów i rozliczeń z osobami korzystającymi z lokali położonych w budynkach wielolokalowych, o których mowa w ust. 3 pkt 2, jeżeli:

- 1) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych;
- 2) jest możliwy odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z właścicielem lub zarządcą;
- 3) właściciel lub zarządca rozlicza, zgodnie z art. 26 ust. 3 ustawy, różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
- 4) właściciel lub zarządca reguluje należności wynikające z różnicy wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody;
- 5) właściciel lub zarządca określa warunki utrzymania wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych oraz warunki pobierania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami;
- 6) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali; w szczególności przez możliwość przerywania dostarczania wody do lokalu rozumie się założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
- 7) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody z punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami, bez zakłócania dostaw wody do lokali.

§ 12. W terminie 14 dni od daty złożenia wniosku o zawarcie umowy przedsiębiorstwo przedkłada składającemu wniosek ofertę zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wraz z projektem umowy.

§ 13. 1. Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- 3) praw i obowiązków stron umowy,
- 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 6) dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń odbiorcy,
- 7) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 ustawy,
- 8) okresu obowiązywania umowy,

- 9) zakresu odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy,
 - 10) warunków wypowiedzenia umowy.
2. Przedsiębiorstwo udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące wzorce umowne, a także Ogólne Warunki Umów, w przypadku gdy się nimi będzie posługiwać.
 3. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.
 4. Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków z odbiorcą wprowadzającym do kanalizacji ścieki przemysłowe, określa również jakość odprowadzanych ścieków.

§ 14. W przypadku zmiany odbiorcy, następuje wygaśnięcie umowy zawartej z dotychczasowym odbiorcą, od dnia pisemnego zawiadomienia przedsiębiorstwa o zmianie odbiorcy.

Rozdział 5

Obowiązki przedsiębiorstwa i odbiorcy

§ 15. Przedsiębiorstwo ma obowiązek świadczyć usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i zawartą umową, a w szczególności:

- 1) dostarczać odbiorcy wodę o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, spełniającej wymagania określone przepisami wykonawczymi do ustawy,
- 2) przyjmować od odbiorcy ścieki,
- 3) zapewnić zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.
- 4) zainstalować i utrzymywać wodomierz główny na koszt przedsiębiorstwa,
- 5) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych stanowiących własność przedsiębiorstwa,
- 6) zapewnić sprawność techniczną studni publicznych oraz hydrantów ulicznych będących w eksploatacji przedsiębiorstwa,
- 7) wydawać warunki techniczne niezbędne do przyłączenia instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej budynku do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez przyszłego odbiorcę dokumentację techniczną,
- 8) przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym regulaminem i zawrzeć z nią umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- 9) określić, na podstawie obowiązujących przepisów, parametry charakteryzujące jakość ścieków dostarczanych przez odbiorcę oraz prowadzić bieżącą kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz prowadzić kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 10) zawiadamiać odbiorców usług o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody na zasadach wskazanych w regulaminie,
- 11) informować odbiorców o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków na zasadach wskazanych w regulaminie,
- 12) rozpatrywać reklamacje, skargi i wnioski składane pisemnie przez odbiorcę na zasadach wskazanych w regulaminie,
- 13) informować o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody na zasadach określonych w art. 8 ustawy.

§ 16. 1. Odbiorca ma obowiązek korzystać z usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy, regulaminu oraz zawartej umowy oraz w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności zobowiązany jest do:

- 1) użytkowania wewnętrznej instalacji wodociągowej, w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci, na skutek cofnięcia się wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania poprzez zainstalowanie odpowiednich zaworów zwrotnych i antyskażeniowych;
- 2) utrzymywanie przyłącza w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci, w przypadku gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne stanowi własność odbiorcy;
- 3) bezwzględnego usunięcia na swój koszt awarii przyłącza stanowiącego własność odbiorcy w przypadku niezawinionej przez przedsiębiorstwo awarii tego przyłącza; w przypadku gdy odbiorca nie usuwa awarii, która utrudnia świadczenie usług dla innych odbiorców lub wyrządza szkodę przedsiębiorcy lub osobom trzecim, to przedsiębiorstwo ma prawo usunąć awarię we własnym zakresie, a kosztami obciążyć odbiorcę – właściciela uszkodzonego przyłącza.
- 4) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i korzystanie z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci i umowie;
- 5) zabezpieczenia wodomierza głównego przed jego uszkodzeniem spowodowanym działaniem czynników atmosferycznych oraz działaniem osób trzecich, jak również zaborem i wpływaniem na prawidłowość wskazań wodomierza głównego;
- 6) niedokonywania zmiany lokalizacji wodomierzy i urządzeń pomiarowych bez pisemnej zgody przedsiębiorstwa;
- 7) zapewnienia swobodnego dostępu do kontroli i odczytu urządzeń pomiarowych, wodomierzy głównych i wodomierzy dodatkowych;
- 8) umożliwienia przedsiębiorstwu realizacji uprawnień określonych w art. 7 ustawy;
- 9) niezwłocznego powiadamiania przedsiębiorstwa o:
 - a) stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza lub urządzenia pomiarowego, w tym zerwaniu plomby,
 - b) zmianach własnościowych nieruchomości lub zmianach sposobu użytkowania na trasie przebiegu przyłącza nie będącego własnością odbiorcy,
 - c) zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działania sieci,
 - d) własnych ujęciach wody w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;
- 10) wykorzystywania przyłącza kanalizacyjnego tylko na użytek własny i tylko do odprowadzania ścieków bytowych, komunalnych lub przemysłowych przyłączem kanalizacyjnym łączącym nieruchomość z siecią kanalizacyjną służącą do odprowadzania ścieków bytowych, komunalnych lub przemysłowych, chyba że umowa stanowi inaczej;
- 11) odprowadzania ścieków odpowiadających warunkom określonym przez przepisy prawa i umowę oraz użytkowania instalacji kanalizacyjnej wraz z przyłączami w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 12) zabezpieczenia przyłącza kanalizacyjnego przed zalaniem ściekami poprzez montaż i utrzymanie na własny koszt urządzeń przeciwwzalewowych;
- 13) nie wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych:
 - a) odpadów stałych, które mogą powodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycieczyn, drożdży, szczeciny, ścinków, skór, tekstyliów, włókien, nawet jeżeli znajdują się one w stanie rozdrobnionym,
 - b) odpadów płynnych nie mieszających się z wodą, a w szczególności sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smół i ich emulsji, mieszanin cementowych,
 - c) substancji palnych i wybuchowych, których punkt zapłonu znajduje się w temperaturze poniżej 85°C, a w szczególności benzyn, nafty, oleju opałowego, karbidu, trójnitrotoluenu,
 - d) substancji żrących i toksycznych, a w szczególności mocnych kwasów i zasad, formaliny, siarczków, cyjanków oraz roztworów amoniaku, siarkowodoru i cyjanowodoru,
 - e) odpadów i ścieków z hodowli zwierząt, a w szczególności gnojówki, gnojowicy, obornika, ścieków z kiszzonek,
 - f) ścieków zawierających chorobotwórcze drobnoustroje pochodzące z: obiektów, w których są leczeni chorzy na choroby zakaźne, stacji krwiodawstwa, zakładów leczniczych dla zwierząt, w których zwierzęta

są leczone stacjonarnie na choroby zakaźne, laboratoriów prowadzących badania z materiałem zakaźnym pochodzącym od zwierząt,

- g) środków higieny osobistej oraz odpadów stałych, które mogą spowodować zmniejszenie przepustowości przewodów kanalizacyjnych, a w szczególności : waciki, podpaski, tampony, chusteczki nawilżone, wata, pieluchy, ręczniki papierowe, patyczki do uszu, itp. żwiru, piasku, popiołu, szkła, wycieczyn, drożdży, szczeciny, ścinków skór, tekstyliów, włókien, sztucznych żywic, lakierów, mas bitumicznych, smoł i ich emulsji, mieszanin cementowych, oleju napędowego, nafty, karbidu, benzyny, itp.;
- 14) nie wprowadzania ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych przeznaczonych do odprowadzania wód opadowych lub roztopowych, a także wprowadzania tych wód opadowych i roztopowych oraz wód drenażowych do kanalizacji sanitarnej;
- 15) nie zmieniania, bez uzgodnień z przedsiębiorstwem, uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej;
- 16) montowania, utrzymywania i legalizowania na koszt własny wodomierzy dodatkowych, będących częścią instalacji wewnętrznej oraz urządzeń pomiarowych na przewodach kanalizacyjnych;
- 17) terminowego regulowania należności za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków;
- 18) udostępnienia ogrodzenia, budynków lub miejsca na zamontowanie tabliczek do oznakowania armatury wodociągowej i kanalizacyjnej.
2. Odbiorcy zabrania się:
- 1) używania wody dostarczonej z sieci wodociągowej niezgodnie z umową zawartą z przedsiębiorstwem;
 - 2) poboru wody z sieci z pominięciem wodomierza;
 - 3) przemieszczenia wodomierza, zakłócania jego funkcjonowania, zrywania plomb lub osłon;
 - 4) wykorzystywania sieci wodociągowej bądź instalacji wodociągowej do uziemiania urządzeń elektrycznych;
 - 5) lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych w odległościach mniejszych od normatywnych bądź uzgodnionych indywidualnie z przedsiębiorstwem.

§ 17. Warunki odprowadzania ścieków przemysłowych do kanalizacji określone są w art. 10 ustawy oraz przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy.

Rozdział 6

Uprawnienia przedsiębiorstwa

§ 18. Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy oraz zawartą umową, ma prawo:

- 1) odmówić przyłączenia do sieci, na zasadach określonych regulaminem;
- 2) kontrolować prawidłowość robót budowlano-montażowych związanych z podłączeniem do sieci oraz ich zgodność z warunkami technicznymi i dokumentacją uzgodnioną z przedsiębiorstwem;
- 3) wstępu, za okazaniem legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, na teren nieruchomości lub do pomieszczeń odbiorcy w celu :
 - a) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego;
 - b) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierzy przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów;
 - c) przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez to przedsiębiorstwo;
 - d) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci;
 - e) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu;
 - f) usunięcia awarii przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, stanowiącego własność przedsiębiorstwa;
- 4) odmówić ponownego zawarcia umowy, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaniechania świadczenia usług, a w szczególności w sytuacji, gdy nie zostały uregulowane zaległości finansowe;
- 5) wstrzymać lub ograniczyć zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, na zasadach określonych regulaminem;

- 6) odciąć dostawę wody i zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na zasadach określonych w art. 8 ustawy, tj. jeżeli:
- przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
 - odbiorca nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
 - jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
 - został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych;
- 7) jeżeli odcięcie dostawy wody nastąpiło z przyczyny, o której mowa w pkt. 6, lit b przedsiębiorstwo jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania odbiorcy o możliwościach korzystania z tego punktu.

§ 19. Odbiorca ma prawo do:

- należytego poziomu obsługi w sprawach zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, w szczególności do dostaw wody o odpowiednim ciśnieniu i odpowiedniej jakości,
- domagania się w uzasadnionych przypadkach kontroli funkcjonowania wodomierza,
- zgłaszania reklamacji, w tym dotyczących ilości, jakości i opłat za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo,
- informacji o zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
- informowania go o zastępczych źródłach zaopatrzenia w wodę w przypadku przerw w dostawie wody wskutek awarii sieci, prac konserwacyjnych i remontowych bądź wystąpienia siły wyższej.

Rozdział 7

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

§ 20. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, bezpośrednio (pisemnie, telefonicznie) lub za pośrednictwem ogłoszeń w lokalnej prasie lub mediach, bądź na stronie internetowej przedsiębiorstwa, z wyprzedzeniem :

- co najmniej 2 dni, gdy planowane ograniczenia lub przerwa nie przekroczy 12 godzin,
 - co najmniej 7 dni, gdy planowane ograniczenia lub przerwa przekroczy 12 godzin.
2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców, w sposób wskazany w § 20.1, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania może przekroczyć 8 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekroczy 12 godzin.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 21. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób wskazany w § 20.1.

§ 22. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.

Rozdział 8

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

§ 23.1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych odbiorców,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji w zależności o charakteru sprawy bezpośrednio (pisemnie, telefonicznie), za pośrednictwem ogłoszeń w lokalnej prasie lub mediach, bądź na stronie internetowej przedsiębiorstwa w terminie nie krótszym niż 3 dni robocze, chyba, że postanowienia regulaminu lub umowy ustanawiają w konkretnych sprawach szczególny termin.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

§ 24. 1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej i powinna zawierać przynajmniej imię i nazwisko (nazwę firmy) i adres odbiorcy usług, przedmiot reklamacji, podpis składającego reklamację.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.

4. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

§ 25. W siedzibie przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
- 2) tekst jednolity regulaminu,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.

Rozdział 9

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

§ 26. Warunki prowadzenia rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określa rozdział 5 ustawy oraz zapisy umowy, które opierają się na określonej w trybie ustawowym taryfie.

§ 27.1. W umowie wskazana jest opłata lub taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy z odbiorcą.

2. Należności za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo ustalane są na podstawie aktualnej taryfy.
3. Zmiana wysokości i rodzaju taryf nie wymaga zmiany umowy.
4. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w sposób i w terminie określonym w fakturach.
5. Termin płatności wynikający z terminu zapłaty faktury nie może być krótszy niż 14 dni od daty wysłania faktury lub dostarczenia jej w inny sposób.
6. Zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do wysokości naliczonych opłat nie wstrzymuje obowiązku terminowej zapłaty.

7. W przypadku nadpłaty, zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie odbiorcy zwraca w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.
8. Skutki niedotrzymania terminu zapłaty oraz sposób uiszczania opłat określone są w zawartej między stronami umowie.
9. Okres rozliczeniowy określony jest w umowie, jednakże nie może być dłuższy niż dwa miesiące.

§ 28. 1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalane na podstawie rozporządzenia, o którym mowa w art. 27 ustawy.

2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, z zastrzeżeniem § 29.
3. W przypadku braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej.
4. W przypadku niesprawności wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, gdy na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz umowy, nie można ustalić ilości świadczonych usług, ilość pobranej wody i/lub odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody i/lub odprowadzonych ścieków w okresie 6 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza i/lub urządzenia pomiarowego.

§ 29.1. Jeżeli odbiorca, pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.

2. Jeżeli odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do urządzeń przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako suma wskazań wodomierza dodatkowego i wodomierza głównego.
3. W przypadku, gdy odbiorca pobiera wodę bezpowrotnie, ilość zużytej wody określa się na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.
4. W przypadkach określonych w ust. 1,2,3 odbiorca jest zobowiązany do zakupu, zainstalowania na własny koszt wodomierza dodatkowego, jego utrzymania i legalizacji.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 30. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są jednostki ochrony przeciwpożarowej określone w ustawie o ochronie przeciwpożarowej z dnia 24 sierpnia 1991 r. (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 736, ze zm.).

§ 31. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

Rozdział 11

Postanowienia końcowe

§ 32. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązuje ustawa wraz z przepisami wykonawczymi, wydanymi na jej podstawie.