

**Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy  
Cieplowody.**

**Rozdział 1**

**Postanowienia ogólne**

§1.1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Cieplowody, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie gminy Cieplowody oraz wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i odbiorców usług.

2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2018r. poz. 1152).

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

4. Ilekroć w niniejszym regulaminie używa się określeń „ustawa” rozumie się przez to Ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001r. (tj. Dz.U. z 2018r. poz. 1152).

**Rozdział 2**

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

§2. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1) dostarczyć z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U z 2017r. poz. 2294, z późn.zm), spełniającej wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne, w szczególności:

a) parametry mikrobiologiczne – określone w części A załącznika nr 1 do rozporządzenia MZ;

b) parametry chemiczne – określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia MZ;

c) parametry wskaźnikowe – określone w części C załącznika nr 1 do rozporządzenia MZ;

d) dodatkowe wymagania chemiczne – określone w części D załącznika nr 1 do rozporządzenia MZ;

e) wymagania dotyczące substancji promieniotwórczych – określone w części A i części B załącznika nr 4 do rozporządzenia MZ.

2) ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej;

3) zapewnienia odpowiedniego ciśnienia w sieci wodociągowej zgodnie z przepisami o warunkach technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;

4) zapewnienia dostawy wody do nieruchomości o której mowa w umowie, pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie wodomierza głównego za zaworem głównym, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;

5) zapewnienia ciągłości i niezawodności dostaw wody i odprowadzania ścieków z/do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;

- 6) zapewnienia ogólnych wymagań w zakresie jakości materiałów użytych do budowy urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych, zgodnie z obowiązującymi normami;
- 7) zakupu, zainstalowania i utrzymania na własny koszt u Odbiorcy wodomierza głównego na przyłączy wodociagowym;
- 8) powiadomienia Odbiorcy o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż 2 doby przed jej zamknięciem;
- 9) zapewnienia zastępczego punktu poboru wody i poinformowanie Odbiorców o jego lokalizacji, w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 24 godziny.

### **Rozdział 3**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.**

§3.1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, a także po okazaniu tytułu prawnego do nieruchomości.

3. Umowa powinna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego regulaminu.

4. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie.

§4. 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

### **Rozdział 4**

#### **Sposób rozliczeń za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki.**

§5.1. Rozliczanie Przedsiębiorstwa z Odbiorcą za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków odbywa się wyłącznie w oparciu o ceny oraz stawki opłat, określone w ogłoszonych taryfach.

2. Długość okresu obrotowego określa Umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż jeden rok.

3. Zmiana taryf, w tym wysokości cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został Odbiorca wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.

4. Stosowanie przez przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

5. Przedsiębiorstwo dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

6. Zmiana obowiązujących dotychczas taryf nie wymaga zmiany Umowy.

§6.1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę

zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.**

§7.1. Realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Koszt nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego ponosi przedsiębiorstwo, natomiast urządzenia pomiarowego - odbiorca usług.

§8.1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej składa wniosek o przyłączenie do sieci i określenie warunków technicznych przyłączenia, który powinien zawierać:

- 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy
- 2) adres podłączanej nieruchomości,
- 3) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) datę i podpis wnioskodawcy;
- 5) określenie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
- 6) określenie przeznaczenia wody;
- 7) określenie ilości osób stale korzystających z wody;
- 8) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczona woda.

2. Do wniosku osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:

- 1) oświadczenie, złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej o posiadaniu prawa do dysponowania nieruchomością na cele budowlane.
- 2) plan sytuacyjny sporządzony na kopii mapy zasadniczej lub jednostkowej, określający usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu w 2 egzemplarzach.

§ 9.1. Warunki przyłączenia określają:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia instalacji Odbiorcy do sieci wodociągowej i /lub kanalizacyjnej;
- 2) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego;
- 3) procedurę przyłączenia do sieci;
- 4) termin ważności warunków przyłączenia
- 5) konieczność wykonania projektu budowlanego (o ile zaistnieje taka potrzeba) lub uzgodnienia ze wszystkimi gestorami sieci.

2. Przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy, o którym mowa w ust.1 warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w ust.1, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem wnioskodawcy.

3. Warunki techniczne przyłączenia tracą ważność z upływem dwóch lat od dnia wydania. Ważność wymagań technicznych może być przedłużona na okres wskazany przez Przedsiębiorstwo, nie dłuższy jednak niż 2 lata.

4. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić wydania warunków technicznych, jeżeli nie posiada technicznych możliwości przyłączenia do sieci i świadczenia usług w zakresie dostawy wody lub/i odprowadzania ścieków.

- §10.1. Rozbudowa i modernizacja sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz niezbędnych urządzeń realizowana jest na koszt przedsiębiorstwa.
- Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się, jeżeli są spełnione warunki określone w §8 niniejszego regulaminu oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
  - Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych powinny być określone w sposób wyczerpujący.

## **Rozdział 6**

### **Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza.**

- §11.1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz projektem przyłącza.
- Określone w warunkach próby i odbioru częściowe oraz końcowe są przeprowadzone przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
  - Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu lub częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zasypaniem.
  - Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przyłącza przez ubiegającego się o przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo uzgadnia termin odbioru nie dłuższy niż 10 dni od dnia pisemnego zgłoszenia.
  - Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
    - datę odbioru;
    - przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju, średnica, materiał, długość);
    - rodzaj odprowadzanych ścieków do przyłącza kanalizacyjnego;
    - skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru, będących upoważnionymi przedstawicielami stron;
    - adres nieruchomości do której dokonano podłączenie;
    - ewentualne uwagi w szczególności dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.
  - Protokół odbioru technicznego z wynikiem pozytywnym stanowi podstawę do zawarcia umowy z przedsiębiorstwem.
  - Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia. Jego integralną część stanowi inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza wykonanego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

## **Rozdział 7**

### **Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych.**

§12. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa, bądź zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

- §13.1. Potencjalni Odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa.
- Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, taki jak: przepustowość, zdolność

produkcyjna, lokalizacja nieruchomości , stan techniczny urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych.

3. Poziom dostępu do usług wodociagowo-kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa opracowane na podstawie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy.

## Rozdział 8

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.**

§14.1. Przedsiębiorstwo może odciąć lub ograniczyć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne jeżeli zostanie spełniona jedna z przesłanek określonych w art.8 ust.1 ustawy .

2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców poprzez komunikaty w lokalnych mediach, tablice informacyjne, telefonicznie lub inny sposób zwyczajowo przyjęty, najpóźniej na 4 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem.

3. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust.1, przez okres dłuższy niż 12 godzin Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody oraz poinformować odbiorców usług o ich lokalizacji.

4. O wstrzymaniu dostaw wody i odprowadzania ścieków z przyczyn, o których mowa w art.8 ust.1 ustawy, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od wstrzymania dostawy wody i odprowadzania ścieków, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach nie później niż w ciągu 48 godzin.

§15.1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków;
- 2) warunków przyłączenia do sieci wodociagowej lub/i kanalizacyjnej
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.

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, że informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust.2.

4. W szczególnych sytuacjach, jeżeli udzielenie informacji wymaga poczynienia ustaleń i działań wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust.2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje termin, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

## Rozdział 9

### Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji.

§16.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług,

a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.

3. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonywania lub nienależytego wykonywania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

1) dane Odbiorcy usług, numer umowy;

2) przedmiot reklamacji;

3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację ;

4) zgłoszenie roszczeń.

§17.1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest niezwłocznie , nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji , powiadomić Odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia.

W szczególnych okolicznościach , o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.

2. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:

1) przywołanie podstawy prawnej;

2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;

3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;

4) informacje o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;

5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

3. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

## Rozdział 10

### Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe.

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

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa są:

1) gminne jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej

2) Państwowa Straż Pożarna

3. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwa o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub po zakończeniu akcji pożarniczej, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od chwili poboru wody na cele przeciwpożarowe.

4. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki straży pożarnej

w umownie ustalonych okresach.

5. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociagowych, którymi woda dostarczana jest do innych Odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociagowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.

6. Przedsiębiorstwo obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć umowę z gminą, w której ustalone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe, jak i inne cele wymienione w art.22 ustawy.