

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1 PRZEPISY OGÓLNE

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, realizującego zadania z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

- 1) Ilekroć w Regulaminie mowa jest o "ustawie" należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.).
- 2) Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty wyższego rzędu. W szczególności odnosi się to do pojęć zdefiniowanych w art. 2 ustawy.

Rozdział 2 MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 3

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług, na podstawie zawartej z nim pisemnej umowy, o treści zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Regulaminem, wodę z sieci wodociągowej,
- 2) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości, co najmniej 0,3 metra sześciennego na dobę,
- 3) zapewnić dostarczanie wody z sieci pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym,

§ 4

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane odbierać ścieki bytowe w ilości, co najmniej 0,3 metra sześciennego na dobę.

Rozdział 3

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 5

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Odbiorcą usług.
2. Umowę w imieniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zawierają osoby upoważnione do jego reprezentowania lub osoby upoważnione do zawarcia umowy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
3. Odbiorca usług może zawrzeć umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
4. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, umowę na wykonywane usługi mogą zawrzeć osoby upoważnione do ich reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji oraz pełnomocnicy tych osób.

§ 6

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien zawierać:

1. imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca go posiada) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
2. rodzaj umowy (zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków),
3. wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca wystąpił z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy,
4. oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
5. oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też odprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
6. oświadczenie wnioskodawcy, na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
7. oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne),
8. oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych wnioskodawcy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyłącznie w celu zawarcia umowy.

§ 7

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać:

1. imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składny jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
2. wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
3. oświadczenie osoby korzystającej z lokalu o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wyłącznie w celu zawarcia umowy,
4. oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie,
5. schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku,
6. wskazanie ilości lokali w budynku wielolokalowym oraz wskazanie ilości osób korzystających z poszczególnych lokali.

Rozdział 4 **SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT** **USTALONE W TARYFACH**

§ 8

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach, każdorazowo podanych do publicznej wiadomości w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami.

§ 9

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego na przyłączy, z wyjątkiem przypadku, kiedy to ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy zainstalowanych w poszczególnych lokalach, z uwzględnieniem wskazań wodomierza głównego.
2. W sytuacji braku technicznych możliwości zainstalowania wodomierza, ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody dla poszczególnych grup odbiorców usług, na podstawie odrębnych przepisów.
3. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.
4. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje

rozliczona po odczytaniu jego wskazań.

§ 10

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
2. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości pobranej wody.
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.

§ 11

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura.

Rozdział 5 WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 12

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie. Każda nieruchomość jest podłączana do sieci odrębnym przyłączem, tak wodociągowym jak i kanalizacyjnym.
2. Do wniosku o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej należy załączyć:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy (imię i nazwisko, adres, nr telefonu), adres i rodzaj nieruchomości do której planowane jest przyłączenie do sieci, pozostałe informacje istotne dla wydania warunków technicznych;
 - 2) plan sytuacyjny przyłącza na kopii aktualnej mapy zasadniczej.
3. Wydane warunki przyłączenia nieruchomości są ważne 24 miesiące od dnia ich wydania.
4. 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.
5. Koszt zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, natomiast dodatkowego wodomierza odbiorca usług.
6. Po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz w przypadku istniejących przyłączy

wodociągowych lub kanalizacyjnych, świadczenie usług następuje bezzwłocznie po podpisaniu umowy przez odbiorcę.

Rozdział 6

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 13

Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

1. przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o średnicy od 32 mm do 80 mm o grubości ścianki odpowiednio 2,4 mm i 3,8 mm,
2. w miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną i obrukować,
3. uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,
4. przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy 160 mm o grubości ścianki 4,7 mm,
5. przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.

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,
3. dojazd i dostęp do studni rewizyjnych.

§ 14

Zainteresowani usługami potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

1. W Urzędzie Gminy Hańsk, który udostępnia wgląd:
 1. w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 2. w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
2. w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym udostępniającym nieodpłatnie wgląd w:
 1. wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
 2. regulamin świadczenia usług.

Rozdział 7
SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONANEGO
PRZYŁĄCZA

§ 15

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych robót z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, a także z projektem przyłącza.
2. Próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Roboty ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 16

1. Po pisemnym lub ustnym zgłoszeniu gotowości do odbioru, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż trzy dni robocze po dacie pisemnego zgłoszenia.
2. Wyniki prób i odbiorów są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 17

1. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 1. dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
 2. datę dokonania odbioru,
 3. wskazanie osób dokonujących odbioru i ich podpisy,
 4. wyniki prób,
 5. ewentualne uwagi, co do prawidłowości wykonania przyłącza lub sieci.
2. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do zawarcia umowy.

Rozdział 8
SPOSÓB POSTĘPOWANIA
W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG
I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY
I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 18

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę budynku.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

Rozdział 9
STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG,
W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI
ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI
ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 19

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:
 1. prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 2. występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
 3. występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 30 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.

§ 20

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od

dnia jej złożenia w siedzibie tego przedsiębiorstwa lub doręczenia.

§ 21

Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

1. wyodrębnienie stanowiska pracy do spraw obsługi klienta,
2. udzielanie informacji dotyczących sposobu realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach.

§ 22

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

1. aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Hańsk taryfy stosowane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
2. aktualny, w miarę potrzeb ujednolicony, "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków",
3. wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
4. aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, o ile jego sporządzenie było wymagane przepisami prawa.

Rozdział 10

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

§ 23

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

§ 24

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są:

1. Jednostki Ochotniczych Straży Pożarnych z terenu Gminy Hańsk,
2. Państwowa Straż Pożarna we Włodawie.

§ 25

Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do powiadomienia przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnego o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia lub po przeprowadzonym działaniu ratowniczym, nie później jednak niż w dniu działania.