

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Sanoka

Rozdział I PRZEPISY OGÓLNE

§ 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zwanego dalej „Przedsiębiorstwem” oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych, uwzględniając wzajemne relacje pomiędzy Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług na terenie Gminy Miasta Sanoka.

§ 2.

Ilekcroć w Regulaminie jest mowa o:

1. „Ustawie” – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.),
2. „Rozporządzenie” – należy przez to rozumieć Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 472).

§ 3.

Użytym w Regulaminie określeniom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

Rozdział II MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 4.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody ma obowiązek:

- 1) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości tj. co najmniej 0,1 m³/dobę i pod odpowiednim ciśnieniem tj. nie mniejszym niż 0,05MPa i nie większym niż 0,6MPa (pomiar ciśnienia na zaworze za wodomierzem głównym) w granicach technicznych

możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in.: strukturą i średnicą sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług,
2) realizacji dostaw wody do odbiorcy usług w sposób ciągły i niezawodny,
3) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 Ustawy, w tym szczególnie Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. 2017 r. poz. 2294).

§ 5.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków (w ilości nie mniejszej niż 0,1m³/dobę),
- 2) zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział III

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 6.

Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

§ 7.

Zawarcie umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków następuje na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.

§ 8.

Wniosek o zawarcie umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków powinien w szczególności określać :

- 1) imię, nazwisko, PESEL lub nazwę firmy, numer NIP i REGON (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
- 2) wskazanie nieruchomości, której dotyczy wniosek,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o statusie prawnym w stosunku do nieruchomości,
- 4) deklarację wielkości miesięcznego zużycia wody.

§ 9.

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzenie ścieków może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.

§ 10.

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzenie ścieków może być zawarta w Przedsiębiorstwie – Biurze Obsługi Klienta lub poza nim.

§ 11.

W budynkach stanowiących współwłasność, w których nie ma odrębnej własności lokali i/lub nie powstała wspólnota właścicieli lokali możliwy jest montaż wodomierzy w układzie równoległym tylko w przypadku fizycznego podziału do korzystania z budynku oraz wyposażenia budynku w oddzielne instalacje.

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

§ 12.

Podstawę rozliczeń wynikających z Umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 Ustawy.

§ 13.

Wejście w życie nowej taryfy nie wymaga zmiany umowy.

§ 14.

W okresie przejściowym obowiązywania dotychczasowej i nowej taryfy, rozliczenie za wodę i odbiór ścieków, następuje proporcjonalnie do ilości pobranej wody i odprowadzonych ścieków w czasie obowiązywania dotychczasowej i nowej taryfy.

§ 15.

W razie niemożności odczytu wskazań wodomierza przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, 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 nieprawidłowego działania lub wodomierza własnego.

§ 16.

Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

§ 17.

Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa Przedsiębiorstwo w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

§ 18.

Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

§ 19.

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 V WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 20.

Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę, podmiot ubiegające się o przyłączenie.

§ 21.

1. Terminy załatwienia wniosku o wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci oraz sposób potwierdzenia jego złożenia reguluje art. 19a ust. 1 i ust. 3 Ustawy.
2. Wymaganą treść wniosku o którym mowa w ust. 1 w sposób szczegółowy opisuje art. 19a ust. 4 pkt 1-6 Ustawy.
3. Możliwość przedłużenia terminów wydania warunków przyłączenia nieruchomości do sieci reguluje art. 19a ust. 2 i ust. 5 Ustawy,
4. Termin ważności wydanych warunków przyłączenia reguluje art. 19a. ust. 7 Ustawy.

§ 22.

Niezbędną dokumentację do realizacji przyłączy: wodociągowego lub kanalizacyjnego reguluje art. 19a. ust. 6 Ustawy.

§ 23.

Wydane przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunki przyłączenia nieruchomości do sieci powinny określać/zawierać w szczególności:

- 1) lokalizację nieruchomości należącej do osoby lub podmiotu ubiegającego się o przyłączenie,
- 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- 3) informacje o konieczności stosowania się do opracowanych przez Przedsiębiorstwo „Wytycznych technicznych do projektowania i realizacji sieci i przyłączy oraz urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych”,
- 4) informacje o konieczności opracowania i uzgodnienia planu sytuacyjnego (dokumentacji technicznej) na wykonanie przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego,
- 5) maksymalne dobowe i godzinowe zapotrzebowanie na pobór wody,
- 6) dopuszczalną ilość i jakość ścieków odprowadzanych z nieruchomości,
- 7) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- 8) materiały i uzbrojenie przyłączy: wodociągowego, kanalizacyjnego oraz ich średnice,
- 9) sposób prowadzenia przyłączy w terenie oraz przykrycia rurociągów ze względu na obciążenia dynamiczne i przemarzanie gruntu,
- 10) miejsce i sposób zamontowania wodomierza głównego,
- 11) miejsce i sposób zainstalowania wodomierza odliczającego wodę tzw. bezpowrotnie zużytą,
- 12) miejsce i sposób zainstalowania urządzenia pomiarowego,
- 13) montaż urządzeń zabezpieczających sieć wodociągową przed wtórnym zanieczyszczeniem,
- 14) stosowanie urządzeń przeciwzalewowych,
- 15) stosowanie urządzeń podczyszczających,
- 16) informacje o warunkach budowy i odbioru projektowanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział VI

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 24.

Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynika z możliwości technicznych funkcjonującego systemu wodociągowo-kanalizacyjnego (wydajność ujęć wody surowej, wydajność stacji uzdatniania wody, przepustowość oczyszczalni ścieków, zdolności przesyłowe eksploatowanych sieci: wodociągowej rozdzielczej z obiektami towarzyszącymi typu hydrofornie strefowe, kanalizacji sanitarnej grawitacyjnej i ciśnieniowej z obiektami towarzyszącymi typu przepompownie strefowe, tłocznie ścieków).

§ 25.

Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń Przedsiębiorstwa.

§ 26.

Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w siedzibie Przedsiębiorstwa, Biurze Obsługi Klienta Zakładu Wodociągów i Kanalizacji.

§ 27.

Dostępność do usług odbiorca uzyskuje po wybudowaniu przyłączy do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej zrealizowanych na podstawie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, o których mowa w Rozdziale V niniejszego Regulaminu.

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

§ 28.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci oraz uzgodnionym planem sytuacyjnym (dokumentacją techniczną).

§ 29.

Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (Inwestor, Wykonawca, Przedsiębiorstwo) na podstawie pisemnego zgłoszenia Inwestora/Wykonawcy, złożonego w Przedsiębiorstwie z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.

§ 30.

Odbiór jest wykonywany w stanie odkrytym tj. przed zasypaniem przyłącza pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany.

§ 31.

Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez przedstawiciela odbiorcy Przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin, nie dłużej niż trzy dni od daty zgłoszenia.

§ 32.

Wyniki prób i odbiorów są potwierdzone przez strony protokołem spisany na okoliczność.

§ 33.

Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

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

§ 34.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) niezwłocznie podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odprowadzanych ścieków,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 35.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

§ 36.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia i zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców usług.

ROZDZIAŁ IX
STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM
SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI
DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I
ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

§ 37.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane zapewnić należyty poziom usług i udzielać odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji, w szczególności dotyczących ;

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 38.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji były udostępnione w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na jego stronie internetowej.

§ 39.

Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo zgłaszania do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji świadczonych przez nie usług, w tym wysokości opłat za takie usługi.

Reklamacje powinny zawierać :

- 1) imię i nazwisko/nazwę podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem,
- 3) informacje o możliwości kontaktu z osobą/podmiotem zgłaszającym reklamację

§ 40.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania. W przypadku spraw złożonych, termin może ulec przesunięciu. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest powiadomić odbiorcę usług o nowym terminie załatwienia sprawy i o przyczynie niezłatwienia sprawy w terminie.
2. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamacje w formie pisemnej, chyba, że osoba zgłaszająca reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

§ 41.

Przedsiębiorstwo zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity Ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
 - d) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy czasu i miejsca, w którym możliwe jest zawarcie umowy,
 - b) procedury reklamacyjnej,

- c) sposobu rozstrzygnięcia spraw spornych, zgodnie z Ustawą.

Rozdział X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 42.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa są wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 43.

Pobór wody na cele przeciwpożarowe dokonywany jest z hydrantów przeciwpożarowych stanowiących uzbrojenie sieci wodociągowej będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa.

§ 44.

Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej.