

# **REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

## **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

### **§1**

1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków, realizowanego przez **GMINNE PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI IZABELIN „MOKRE ŁĄKI” Sp. z o.o.** zwanego dalej przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym lub Przedsiębiorstwem, na terenie Gminy Izabelin.
2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.
3. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność prowadzoną przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.
4. Ilekroć w Regulaminie używa się określenia ustawa, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747).
5. Ilekroć w Regulaminie używa się określenia umowa, należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

### **§2**

1. Regulamin niniejszy określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorcy usług wodociągowych i kanalizacyjnych wykonywanych przez to przedsiębiorstwo.
2. Odbiorcą usług, zwanym dalej Odbiorcą, jest każdy, kto korzysta z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego usuwania ścieków na podstawie umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

### **§3**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonuje swoją działalność na podstawie zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków udzielonego przez Wójta Gminy.
2. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i odbiorcą usług.

## **POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE**

### **§4**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia zdolność posiadanych urządzeń Wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod wymaganym ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzaniu ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia wymaganą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

### **§5**

1. Przedsiębiorstwo zapewnia następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi:
  - dostawę wody przez sieć wodociągową o minimalnym ciśnieniu w przyłączy wodociągowym przy wodomierzu głównym wynoszącym 0,2 MPa (plus nadwyżka wynikająca z najdalej i najwyżej położonego hydrantu przeciwpożarowego w budynkach o niewielkiej wysokości, jeśli wymagana jest w nich instalacja przeciwpożarowa);
  - dostawę wody o jakości spełniającej warunki określone w rozporządzeniu ministra zdrowia, uściślone przez właściwy organ Inspekcji Sanitarnej;
  - niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii w sieci wodociągowej;
  - w przypadku przerw w dostawie uruchamianie zastępczych punktów poboru wody.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
  - odbiór ścieków poprzez sieć kanalizacyjną w sposób ciągły;
  - w przypadku awarii sieci kanalizacyjnej odbiór ścieków przez wozy asenizacyjne lub przez przepompowanie;
  - na zlecenie Odbiorcy niezwłoczne udrożnienie przyłącza kanalizacyjnego w przypadku jego zapchania, z jednoczesnym sprawdzeniem stanu technicznego przyłącza.

### **§6**

1. Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta, szczególnie w zakresie:
  - niezwłocznego powiadamiania Odbiorców o przerwach w dostawie wody i odbiorze ścieków i miejscach zastępczego poboru wody;
  - szybkiego reagowania na pisemne reklamacje Odbiorców np. dotyczące jakości i parametrów wody, nieprawidłowości w rozliczeniach za dostawę wody i odbiór ścieków.
2. Standardy dotyczące poziomu obsługi klienta określone są w rozdziale 9 niniejszego Regulaminu.

## **WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

### **§7**

1. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia umowy na pisemny wniosek osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci.
3. Umowa może być zawarta z:
  - osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego, do którego ma być dostarczana woda i odprowadzane ścieki,
  - osobą, która korzysta z nieruchomości o nieregulowanym stanie prawnym,
  - właścicielem budynku lub z zarządcą nieruchomości wspólnej, jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi.
4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego Przedsiębiorstwo zawiera umowy z użytkownikami lokali, jeżeli:
  - wszystkie lokale są wyposażone w wodomierze mieszkaniowe zgodnie z warunkami technicznymi,
  - możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy,
  - ustalony jest przez wnioskodawcę sposób rozliczeń różnic wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania,
  - uzgodniony został przez strony sposób przerwania dostawy wody do lokalu bez zakłócania dostaw wody do pozostałych lokali.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć umowę z osobami korzystającymi z lokali również w przypadku, gdy nie są spełnione powyższe warunki.

### **§8**

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
  - ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,
  - sposobu i terminu rozliczeń,
  - praw i obowiązków stron umowy,
  - procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń Odbiorcy usług,
  - okresu obowiązywania umowy, warunków wypowiedzenia oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy.
2. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przemysłowych Przedsiębiorstwo uwzględni postanowienia art. 10 i 11 ustawy.

### **§9**

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa określa możliwość jej rozwiązania w przypadkach określonych przepisami kodeksu cywilnego oraz art. 8 ustawy.
3. Umowa dopuszcza jej rozwiązanie przez Odbiorcę za wypowiedzeniem lub za zgodą obu stron.
4. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

### **§10**

Zmiana Odbiorcy usług powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i wymaga zawarcia nowej umowy na pisemny wniosek nowego Odbiorcy.

## **SPOSÓB ROZLICZEŃ**

### **§11**

1. Rozliczenia za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Taryfy, o których mowa w p. 1, zatwierdzane są przez Radę Gminy i obowiązują przez rok od daty ich zatwierdzenia.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ogłasza zatwierdzone taryfy w miejscowej prasie, lub w sposób zwyczajowo przyjęty, w terminie do 7 dni przed dniem wejścia ich w życie; przepis ten obowiązuje również w przypadku, gdy Rada Gminy nie podejmuje uchwały dotyczącej taryf w ustawowym terminie, określonym w art. 24 ustawy.

### **§12**

1. Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w rozporządzeniu ministra właściwego do spraw gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej.
2. W przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy mieszkaniowych z uwzględnieniem różnicy wskazań wodomierza głównego i sumą wskazań wodomierzy mieszkaniowych.

#### **§13**

1. 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,
- lub na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego,

2. Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez Odbiorcę niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia.

#### **§14**

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w przypadku ich braku jako równą ilości pobranej wody.
2. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków uwzględnia się ilość bezpowrotnie zużytej wody, pod warunkiem, że wielkość zużycia wody na ten cel ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zainstalowanego zgodnie z warunkami określonymi przez Przedsiębiorstwo i na koszt Odbiorcy.

#### **§15**

1. Za wodę pobraną:

- z publicznych studni lub zdrojów ulicznych,
- do zasilenia publicznych fontann,
- na cele przeciwpożarowe,
- do zraszania publicznych ulic, terenów zielonych

Przedsiębiorstwo obciąża Urząd Gminy na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

#### **§16**

1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia.
2. Zapłata za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki wnoszona jest za okres obrachunkowy określony w umowie, w której podane są również skutki niedotrzymania terminu zapłaty i sposób uiszczania opłat.
3. Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie Odbiorcy, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

### **WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI**

#### **§17**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki określone w tym rozdziale oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości względem sieci oraz zdolnością dostawy wody z istniejącej sieci wodociągowej i przepustowością sieci kanalizacyjnej.

#### **§18**

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie. Wzór i zawartość wniosku ustala Przedsiębiorstwo. Do wniosku Odbiorca dołącza:

- dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości,
- mapę określającą usytuowanie nieruchomości względem sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

2. Przedsiębiorstwo po otrzymaniu wniosku wydaje Odbiorcy w ciągu 7 dni Warunki Techniczne na przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

3. Warunkiem przystąpienia do robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie z Przedsiębiorstwem terminu rozpoczęcia prac.

#### **§19**

1. Odbiorca realizuje na swój koszt przyłącze wodociągowe (przewód łączący sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości Odbiorcy wraz z zaworem za wodomierzem głównym, pomieszczenie przewidziane do lokalizacji wodomierza głównego, lub studnię wodomierzową), oraz przyłącze

kanalizacyjne -przykanalik (przewód łączący wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości Odbiorcy z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony nieruchomości, a w przypadku braku studzienki – od granicy nieruchomości, z ewentualnym urządzeniem do pomiaru ilości ścieków).

2. Przedsiębiorstwo dokonuje protokolarnego odbioru wykonanych robót i montuje na swój koszt wodomierz główny.

## **PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORSTWA I ODBIORCY PO PRZYŁĄCZENIU DO SIECI**

### **§20**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do prowadzenia bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, określonych w art. 9 i 10 ustawy.
2. Przedstawiciele Przedsiębiorstwa, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń Odbiorcy, w celu przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy mieszkaniowych i dokonania odczytu ich wskazań, dokonania badań i pomiarów, przeprowadzenia przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a także sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej.

### **§21**

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody lub odciąć przyłączy kanalizacyjne, jeżeli:
  - a) przyłączy wodociągowe lub przyłączy kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
  - b) odbiorca usług nie uiścił opłat za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej zapłaty,
  - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymagań określonych w przepisach prawa,
  - d) stwierdzono nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, np. bez zawarcia umowy lub przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach do pomiaru ścieków.
2. W przypadku odcięcia dostawy wody Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu.
3. Przedsiębiorstwo o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, zarząd gminy oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

### **§22**

1. Odbiorca usług odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych włącznie z urządzeniem do pomiarów ilości odprowadzanych ścieków, jeżeli umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie stanowi inaczej.
2. Odbiorca obowiązany jest do użytkowania instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej oraz przyłączy w sposób:
  - eliminujący możliwość skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej,
  - nie powoduje zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej.
3. Odbiorca odpowiada za zabezpieczenie wodomierzy i urządzeń pomiarowych przed uszkodzeniami mechanicznymi, skutkami niskich temperatur, a także przed dostępem osób nie uprawnionych do pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz główny.
4. Odbiorca umożliwia upoważnionym przedstawicielom Przedsiębiorstwa wstęp na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych w 20 p.2

## **MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWYCH I KANALIZACYJNYCH**

### **§23**

Informacje dotyczące dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych przyszli Odbiorcy mogą uzyskać w:

- Urzędzie Gminy, który udostępnia nieodpłatnie wgląd:
  - studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy,
  - miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
  - regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- Przedsiębiorstwie, które udostępnia nieodpłatnie wgląd w:
  - plany rozwoju,
  - regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,

## **TRYB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIICH PARAMETRÓW WODY I ŚCIEKÓW**

### **§24**

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia Odbiorcom informacji dotyczących występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków i awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie dostawy wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług.
3. O wstrzymaniu dostawy wody i odprowadzania ścieków, o którym mowa w p.2, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców niezwłocznie, w sposób przyjęty zwyczajowo.

## **STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG**

### **§25**

Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

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

### **§26**

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie inaczej, obowiązują następujące wymagania dotyczące udzielania informacji i odpowiedzi w związku z zakłóceniami w dostawie wody i odbiorze ścieków:

- a) Przerwy w dostawie wody lub odbiorze ścieków z powodu awarii – udzielenie informacji dotyczące określenia przewidywanego terminu usunięcia awarii i wznowienia usługi następuje w ciągu 12 godzin
- b) Przerwy w dostawie wody z powodów technicznych – powiadomienie odbiorcy w sposób zwyczajowo przyjęty na 12 (lub np. 24) godz. przed przewidywaną przerwą ( okres powiadomienia w zależności od czasu trwania przerwy).

### **§27**

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w p.1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane zgodnie z procedurą dotyczącą sposobu załatwiania reklamacji.
3. Odbiorca jest powiadamiany listem poleconym o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji do Przedsiębiorstwa.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§28**

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem stosowane są przepisy ustawy i prawa.

### **§29**

**Regulamin niniejszy obowiązuje od dnia zatwierdzenia przez Radę Gminy.**