

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY MIEJSKIEJ OSTRÓDA

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zwanego dalej „przedsiębiorstwem” oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Ostróda.
2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
3. Wszelkie pojęcia użyte w niniejszym regulaminie, w szczególności: przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, odbiorca usług, zdefiniowane zostały w ustawie.

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

§ 2

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1. Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w ilości nie mniejszej niż 0,5m³/d i pod odpowiednim ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
2. Zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny,
3. Zapewnić dostawę wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o odpowiedniej jakości, w szczególności o parametrach:
 - 1) smak akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - 2) zapach akceptowalny przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian,
 - 3) barwa akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian, barwa w kranie u konsumenta o wartości do 15 mgPt/l,
 - 4) mętność akceptowalna przez konsumentów i bez nieprawidłowych zmian, mętność do 1,0 NTU,
 - 5) pH w granicach 6,5-9,5,
 - 6) przewodność elektryczna do 2500 µs/cm,
 - 7) liczba *Escherichii coli* 0 jtk/100 ml,
 - 8) liczba bakterii grupy coli 0 jtk/100 ml,
 - 9) ogólna liczba mikroorganizmów w temperaturze 22°C bez nieprawidłowych zmian,

wartość ogólnej liczby mikroorganizmów w temperaturze 22°C w kranie u konsumenta nie przekraczająca 200 jtk/1 ml.

§ 3

W zakresie zbiorowego odprowadzenia ścieków przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1. Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny w ilości nie mniejszej niż 0,5m³/d,
2. Zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków.

ROZDZIAŁ III WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4

1. Umowa o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków zawierana jest pomiędzy przedsiębiorstwem a odbiorcą usług, w formie pisemnej na pisemny wniosek odbiorcy usług.
2. W przypadku nieruchomości zabudowanych budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub zarządcą, lub z osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, na zasadach określonych w art. 6 ustawy.
3. Umowa o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków może zostać zawarta w siedzibie przedsiębiorstwa lub poza nią.

§ 5

Wniosek o zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków powinien zawierać co najmniej:

1. Dane identyfikacyjne odbiorcy,
2. Wskazanie nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub odprowadzane ścieki,
3. Oświadczenie, że odbiorca usług posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki albo, że odbiorca usług korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
4. Oświadczenie odbiorcy usług na jaki cel będzie wykorzystywał dostarczoną wodę oraz jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez odbiorcę usług na podstawie zawartej umowy.

§ 6

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zawarcia umowy w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków.

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

§ 7

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa, 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.

2. Podstawę obciążenia odbiorcy usług za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki przez przedsiębiorstwo stanowi faktura.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
4. Przedsiębiorstwo dostarcza odbiorcy fakturę nie później niż 14 dni od daty dokonania odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego. W sytuacji kiedy ilość świadczonych usług ustalana jest na innej podstawie niż wskazania wodomierza lub urządzenia pomiarowego, do końca okresu rozliczeniowego.

ROZDZIAŁ V

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 8

1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.
2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust.4 ustawy może zawierać:
 - 1) numer telefonu,
 - 2) adres poczty elektronicznej,
 - 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków.
3. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa.
4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.
5. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art.19a ust.4 ustawy, przedsiębiorstwo informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.
6. Warunki przyłączenia do sieci określają, co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
 - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
 - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj,
 - 4) okres ważności.

§ 9

1. Przedsiębiorstwo wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” (w dalszej części zwane warunkami przyłączenia).
2. Warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
 - 2) potwierdzenie lub ustalenie maksymalnej ilości wody dostarczanej do nieruchomości,
 - 3) potwierdzenie lub ustalenie maksymalnej ilości ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - 4) informacje o konieczności przeprowadzenia prób i odbiorów częściowych oraz końcowego przy udziale przedsiębiorstwa,
 - 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia,
 - 6) W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.
3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek, na żądanie osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości, udzielić jej informacji i wyjaśnień dotyczących warunków przyłączenia do sieci jak również ustosunkować się do zgłaszanych przez niego wniosków i propozycji.

ROZDZIAŁ VI

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 10

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa,
 - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni),
 - 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców,
2. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) przyłącza wodociągowe powinny być wykonane z rur PEHD o średnicy od 32 mm,
 - 2) w miejscu włączenia do sieci należy wmontować nawiertkę/trójnik oraz zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażać 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, GRP, PEHD lub innych o średnicy minimalnej 150 mm,
 - 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.
3. Przy sytuowaniu przyłącza należy uwzględnić:
 - 1) wykonanie przyłącza najkrótszą trasą,

- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem,
 - 3) uwzględnienie spadku w kierunku spływu min 1,5 % dla przyłączy kanalizacyjnych o średnicy 150 mm i 1 % dla przyłączy o średnicy 200 mm,
 - 4) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączu kanalizacyjnym,
 - 5) budowę studni przyłączeniowej na sieci kanalizacyjnej, nie będącej własnością przyłączającego, w przypadku braku możliwości włączenia przyłącza kanalizacyjnego do istniejącej studni.
4. W dniu odbioru przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego przedsiębiorstwo zapewnia dostęp do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 11

1. Wykonane przyłącza podlegają odbiorowi technicznemu przez zespół w składzie: przedstawiciel przedsiębiorstwa, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci oraz wykonawca.
2. Odbiór polega na sprawdzeniu zgodności wykonania przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego z wydanymi warunkami przyłączenia nieruchomości, a w szczególności na kontroli:
 - 1) ułożenia rur w otwartym wykopie,
 - 2) włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
 - 3) wykonania zabudowy zestawu wodomierzowego na przyłączu wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej,
 - 4) wykonania studni wodomierzowej na przyłączu wodociągowym,
 - 5) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.
3. Czynności odbioru technicznego kończą się podpisaniem protokołu odbioru technicznego przyłącza.
4. Protokół odbioru przyłączy wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, podpisany przez osoby, o których mowa w ust. 1, stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłączy i upoważnia odbiorcę do wystąpienia z wnioskiem o zawarcie umowy.
5. Przyłączenie nieruchomości do sieci oraz montaż przyrządów pomiarowych następuje po wykonaniu przyłącza i podpisaniu protokołu odbioru technicznego.

§ 12

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać, co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące inwestora,
 - 2) lokalizację wykonanego przyłącza.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza zawierać, co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko (lub nazwę) odbiorcy usług,
 - 2) adres do korespondencji odbiorcy usług,
 - 3) dokładny adres inwestycji,

- 4) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 5) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 6) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
- 7) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

ROZDZIAŁ VIII

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

§ 13

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, na swojej stronie internetowej lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
2. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni, a gdyby przerwy te miały trwać ponad 12 godzin, na 7 dni przed terminem.
3. Zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody, w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.
4. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 i 2 poinformować właściciela lub zarządcę nieruchomości.

ROZDZIAŁ IX

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

§ 14

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielenia wszelkich informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków,
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych odbiorców usług,
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków,
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych.

3. Jeśli 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.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo przed upływem wskazanym w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenie odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 od dnia złożenia prośby.

§ 15

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczących sposobu wykonania przez przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług, wysokości opłat za te usługi oraz funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie.
3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. Rozpatrzenie reklamacji ulega wstrzymaniu w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę usług.
4. Ustęp 4 § 14 stosuje się odpowiednio.
5. Informacje podane przez odbiorcę usług w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu zawiadomienia o ich zmianie przez odbiorcę usług.

§ 16

Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiedni poziom obsługi odbiorców usług poprzez wyodrębnienie stanowisk pracy do spraw obsługi klienta.

§ 17

1. W siedzibie przedsiębiorstwa powinny być udostępnione do wglądu wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy miejskiej taryfy cen i stawek opłat,
 - 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Ostróda”, obowiązującego na terenie gminy miejskiej,
 - 3) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.
2. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępniania dokumentów, o których mowa w ust. 1 poza swoją siedzibą.

ROZDZIAŁ X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE

§ 18

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

§ 19

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

§ 20

Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo obciąża Gminę Miejską Ostróda na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w aktualnej taryfie.

ROZDZIAŁ XI POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 21

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy i przepisy wykonawcze do ustawy.