

REGULAMIN **dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Orły**

ROZDZIAŁ I

PRZEPISY OGÓLNE

§1.

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego 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 na terenie Gminy Orły.

§2.

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r., poz. 2028).
2. Użyty w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

ROZDZIAŁ II

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

§3.

1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:
 - 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
 - 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,

- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
- 4) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, nieprzekraczającej niżej wymienionych parametrów:

Lp	Badany parametr	Wartość parametryczna
1	Mętność	Akceptowalna przez konsumentów, zalecany zakres do 1,0 NTU
2	Barwa	Akceptowalna przez konsumentów, bez nieprawidłowych zmian
3	Smak	Akceptowalna przez konsumentów, bez nieprawidłowych zmian
4	Zapach	Akceptowalna przez konsumentów, bez nieprawidłowych zmian
5	Odczyn	6,5 ÷ 9,5 pH
6	Przewodność właściwa	2500 μ S/cm
7	Ogólna liczba mikroorganizmów w 22 \pm 2 $^{\circ}$ C	Bez nieprawidłowych zmian, zalecane do 100 jtk/1ml próbki w sieci wodociągowej
8	Escherichia coli	0 jtk / 100ml próbki
9	Bakterie grupy coli	0 jtk / 100ml próbki
10	Enterokoki kałowe	0 jtk / 100ml próbki

2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
- 2) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę,
- 3) zapewnić należyłą jakość oczyszczonych ścieków,

ROZDZIAŁ III

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§4.

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 Ustawy.

ROZDZIAŁ IV

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

§5.

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. Formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

ROZDZIAŁ V

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§6.

1. Wydanie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 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,
 - 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.
3. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.
 4. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, 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 wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.
 5. Warunki przyłączenia do sieci określają: lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci, okres ważności.
 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.

ROZDZIAŁ VI

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§7.

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,

- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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,
- 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

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

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur atestowanych o odpowiedniej średnicy,
- 2) miejscu włączenia do sieci wmontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażyć w skrzynkę uliczną,
- 3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie,
- 4) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur atestowanych o odpowiedniej średnicy,
- 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie,
- 6) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1 i 2.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§8.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia.
2. Próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 1-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.
3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

ROZDZIAŁ VIII

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

§9.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców 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, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek

zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług.

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

§10.

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 awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§11.

1. Każdy Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących szeroko pojętej działalności przedsiębiorstwa.
2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (telefonicznie, formie pisemnej, bądź drogą elektroniczną itp.) po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
3. Przedsiębiorstwo rozpatrzy reklamację bez względnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, termin może ulec przedłużeniu, jednak nie więcej niż 30 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia, o czym przedsiębiorstwo informuje odbiorcę usług na piśmie.

4. W przypadku złożenia przez odbiorcę usług wniosku o przeprowadzenie ekspertyzy wodomierza, termin rozpatrzenia reklamacji uzależniony będzie od terminu jej wykonania.
5. Termin rozpatrzenia reklamacji liczy się od dnia jej otrzymania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.
6. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Orły taryfy,
 - 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie Gminy Orły
 - 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

ROZDZIAŁ X

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

§12.

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§13.

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem.
2. W przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, jednostka przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o ilości pobranej wody.
3. Ilość wody pobranej na cele ppoż. wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej.