

Projekt
Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Rozdział 1.
PRZEPISY OGÓLNE

§ 1. Niniejszy Regulamin określa wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego działającego na terenie Gminy Głogówek oraz odbiorców usług z terenu Gminy Głogówek z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 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 (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 139 z późn. zm.).

2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

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 wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3 metra sześciennego na dobę;
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie;
- 3) w przypadku dostarczania wody z sieci, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,2 MPa u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym;
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

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

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy usług, w ilości określonej w umowie;
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami; warunkach przyłączenia nieruchomości;
- 3) odebrać i oczyszczać ścieki wprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 3.
SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 5. 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.

2. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na wniosek właściciela, zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, po spełnieniu warunków określonych w Ustawie.

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.

§ 7. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

Rozdział 4.

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

§ 8. 1. Podstawę rozliczenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, albo przeciętne normy zużycia.

2. Okresy rozliczeniowe określa umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

§ 9. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy, administratorowi lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

3. Zawarcie umów z odbiorcami, o których mowa w ust.2 nastąpi po spełnieniu warunków określonych w art. 6 ust. 6 ustawy.

Rozdział 5.

WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI ORAZ SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU, PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 10. 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek o wydanie zapewnienia dostarczania wody lub odprowadzania ścieków, złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać, w szczególności:

1) oznaczenie wnioskodawcy;

2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona;

3) oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy do nieruchomości tytule prawnym, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

3. W przypadku istnienia technicznych możliwości przyłączenia do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie do 14 dni od otrzymania wniosku wydaje zapewnienie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.

4. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie. Jeżeli, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości wyraża wolę budowy sieci z własnych środków, dalsze postępowanie odbywa się zgodnie §11 ust. 2 Regulaminu.

Rozdział 6.

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 11. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia osobie ubiegającej się o przyłączenie do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych ujęć wody i oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów dystrybucji wody i odprowadzenia ścieków.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, a w szczególności gdy w danym rejonie nie posiada własnej sieci.

3. Dostępność usług wodociągowych w przyszłości wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 7.

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

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 3 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 może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

4. 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 informuje odbiorców usług.

5. 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.

Rozdział 8.

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

§ 13. 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.

§ 14. 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 naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie bądź ustnie w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego , telefonicznie lub drogą elektroniczną.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamacje dotyczące :

- a) faktury VAT - do 7 dni roboczych,
- b) jakości wody – w ciągu 24 godzin, a w przypadku konieczności przeprowadzenia pełnych badań – w ciągu 4 dni roboczych,
- c) prawidłowości wskazań wodomierza – w ciągu 14 dni, a w przypadku konieczności dokonania ekspertyzy wodomierza – do 3 miesięcy.

4. Inne, zgłoszone ustnie lub telefonicznie reklamacje przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne rozpatruje w ciągu 7 dni roboczych.

5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga dłuższego terminu niż wskazany w pkt.3 lub pkt.4, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne przed upływem tych terminów, wskaże nowy termin do rozpatrzenia reklamacji, o czym powiadomi Odbiorcę usług. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni z zastrzeżeniem pkt. 3 lit. c.

§ 15. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Głogówek taryfy;

- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie Gminy Głogówek;
- 3) aktualne wyniki z przeprowadzonych analiz jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 9.

WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

§ 16. 1. Woda do celów przeciwpożarowych może być udostępniana z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są jednostki straży pożarnej.

3. Jednostki straży pożarnej zobowiązane są do:

- 1) prowadzenia bieżącej ewidencji ilości pobranej wody z urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego na cele działań ratowniczych;
- 2) składania Przedsiębiorstwu w terminie 7 dni po upływie kwartału kwartalnych sprawozdań dotyczących miejsc poboru wody z sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i ilości pobranej wody na cele ochrony przeciwpożarowej.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne obciąża Gminę za wodę pobraną na cele ochrony przeciwpożarowej na podstawie ilości pobranej wody wynikającej ze sprawozdań przedłożonych przez jednostki straży pożarnej zgodnie z obowiązującą taryfą.