

Załącznik do Uchwały.....
Rady Miejskiej w Ciechanowcu
z dnia.....

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ciechanowiec.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 t.j. z późn. zm.). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków:

1) dostarcza Odbiorcy usług wodę:

- a) o odpowiednim ciśnieniu, nie niższym niż 0,10 MPa, mierzonym na przyłączy wodociągowym,
- b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
- c) w wymaganej ilości (min 0,5 m³/d oraz 6 m³/rok).

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

- a) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę oraz 6 m³ rocznie;

- b) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami; jakość wprowadzanych ścieków określają umowy o odprowadzanie ścieków.
- c) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.
- d) odprowadzić wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych i oczyścić na oczyszczalni ścieków.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów, o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych znajdujących się w jego eksploatacji na podstawie tytułu prawnego.

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić odbioru ścieków przemysłowych, których stan i skład zagraża bezpieczeństwu obsługi urządzeń kanalizacyjnych lub prawidłowemu funkcjonowaniu systemów urządzeń kanalizacyjnych.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo ma prawo nakazać Odbiorcy usług zastosowanie urządzeń podczyszczających w terminie 12 miesięcy od zakończenia roku, w którym wydano zalecenia.

3. Odbiorca usług zobowiązuje się informować Przedsiębiorstwo o wszelkich zmianach technologii, mających wpływ na ilość i parametry ścieków przemysłowych.

4. Odbiorca usług zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia właściciela urządzeń kanalizacyjnych o awarii powodującej zrzut niebezpiecznych substancji do urządzeń kanalizacyjnych.

5. Przedsiębiorstwo zachowuje prawo dochodzenia roszczeń z tytułu strat poniesionych w związku z ponadnormatywnym zrzutem zanieczyszczeń do jego urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7. 1. Zawarcie umowy następuje na podstawie pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy.

§ 8. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca usług zgłasza w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy usług, Przedsiębiorstwo zawiera nową umowę z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych.

Rozdział 4

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach

§ 9. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i 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.

2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące Odbiorców usług są określone w umowie.

4. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczanej wody i odprowadzania ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową. Termin płatności określony w fakturze nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

5. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym

z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi Przedsiębiorstwo zawarło odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

6. Zmiana taryf, w tym wysokości cen i stawek opłat, wymaga od Przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych taryf, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzaju ani wysokości.

Rozdział 5

Warunki przyłączania do sieci

§ 10. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje na podstawie warunków przyłączenia wydanych przez Przedsiębiorstwo.

2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia zawiera w szczególności:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy i adres do korespondencji;
- 2) adres nieruchomości z podaniem numeru działki, do której ma być zbudowane przyłącze;
- 3) rodzaj przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne);
- 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.

3. Przedsiębiorstwo opracowuje i udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia.

4. Do wniosku dołącza się:

- 1) mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu;
- 2) kopię dokumentu potwierdzającego tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której wniosek dotyczy;
- 3) w przypadku nieuregulowanego stanu prawnego nieruchomości – opis stanu prawnego uprawdopodobniający prawo do korzystania z nieruchomości.

§ 11. 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
- 3) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;

- 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
- 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
- 6) Okres ważności wydanych „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, jest nie krótszy niż 2 lata.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

§ 12. 1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty jego złożenia.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera:

1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposobu odprowadzenia wód deszczowych z nieruchomości;

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 13. 1. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

2. Przy realizacji inwestycji budowy sieci kanalizacji sanitarnej lub sieci wodociągowej, Przedsiębiorstwo obowiązane jest do podjęcia działań mających za zadanie przyłączenie do tych sieci wszystkich posesji będących w zasięgu oddziaływania realizowanej inwestycji.

§ 14. 1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
- 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Przedsiębiorstwo osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.

2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.

3. Odbiorcy usług zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 3 m, po 1,5 m od osi sieci wodociągowej oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 5 m, po 2,5 m od osi sieci kanalizacyjnej, chyba, że Przedsiębiorstwo wyda zgodę na odstępstwo.

4. Odbiorca usług zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 15. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany.

2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;

3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;

4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

3. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy - Prawo budowlane (Dz. U. z 2017 r. poz. 1332 z późn. zm.).

4. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

5. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane: bez uzyskania jego zgody, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub niniejszym regulaminem.

6. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;

- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępni zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców usług o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

Rozdział 9

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 17. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) uzyskiwania od Przedsiębiorstwa wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług;
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów;
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 18. 1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.

3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez

Przedsiębiorstwo. Inne reklamacje Odbiorca usług może zgłaszać w terminie 21 od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca usług posiada więcej, niż jedną umowę;
- 5) podpis Odbiorcy usług.

5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy usług, Odbiorca usług udostępnia nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

7. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług wskaże taką formę.

8. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Odbiorca usług pokrywa koszty opinii metrologicznej oraz koszty związane z montażem, demontażem i transportem.

10. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 19. Przedsiębiorstwo odpowiada Odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym;
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba, że Odbiorca usług dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 20. 1. Informacje podane przez Odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę usług.

2. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy usług na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nieodebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 21. 1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża Odbiorcę usług.

2. Koszt upomnienia wynosi dwukrotność wartości przesyłki poleconej w Poczcie Polskiej.

3. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy usług nie częściej, niż raz w miesiącu.

§ 22. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy usług, w sposób niezakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7 do 15, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 23. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane do:

1) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15 dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;

2) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

3. Umowa na pobór wody na cele przeciwpożarowe i inne cele wymienione w art. 22 ustawy, zawierana jest przez Przedsiębiorstwo z Gminą.

4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 3, dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.