

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowa Wieś Wielka**

### **ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE**

#### **§ 1.**

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Nowa Wieś Wielka.

#### **§ 2.**

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o ustawie należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2020 r. poz. 2028).
2. użytym 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.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić następujący minimalny poziom świadczonych usług:

1. zapewnić ciągłość i niezawodność dostawy wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie, do nieruchomości odbiorcy usług, z którym została zawarta umowa o zaopatrzenie w wodę w ilości nie mniejszej niż 0,15 m<sup>3</sup>/dobę, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,1 MPa i nie większym niż 0,6 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
2. zapewnić dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem Ministra Zdrowia;
3. zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową, do urządzeń kanalizacyjnych z nieruchomości odbiorcy usług, z którym zawarta jest umowa w ilości nie mniejszej niż 0,1 m<sup>3</sup>/dobę.

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

#### **§ 4.**

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę o zaopatrzeniu w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. Umowę, o której mowa w pkt 1, zawiera się w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub w innym punkcie obsługi klienta albo na odległość poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Osobie będącej konsumentem, która zawarła umowę o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, przysługuje prawo odstąpienia od tej umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287).
4. Niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług kompletnego wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.
6. Umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.

#### **§ 5.**

Celem opracowania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne właściwego projektu umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków, wniosek o zawarcie umowy powinien w szczególności zawierać:

1. imię, nazwisko (lub nazwę), numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy;
2. wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
3. oświadczenie wnioskodawcy, czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego czy też posiada własne ujęcie wody;
4. oświadczenie, czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
5. oświadczenie wnioskodawcy, na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
6. oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne).

### **ROZDZIAŁ IV**

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

#### **§ 6.**

1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia oraz ilości ustalone w pisemnej umowie zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.
2. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadku, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.
3. Terminy odczytów wodomierzy oraz długość okresu obrotowego określa pisemna umowa o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.
4. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
5. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

## **ROZDZIAŁ V WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

### **§ 7.**

Wydanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i zasadach przewidzianych w przepisie art.19a. ustawy.

### **§ 8.**

Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa § 7 Regulaminu powinny:

1. zawierać informacje określone przepisem art.19a. ust. 4 ustawy;
2. wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i (lub) sieci kanalizacyjnej;
3. wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego i (lub) przyłącza kanalizacyjnego;
4. wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub przyrządu pomiarowego, a także studzienek wodomierzowych lub kanalizacyjnych, o ile są wymagane;
5. wskazywać sposób i termin odbioru przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
6. zawierać informację, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane;
7. zawierać informację, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania osoby trzeciej z nieruchomości, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne.

## **ROZDZIAŁ VI TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

### **§ 9.**

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

1. przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy nominalnej dostosowanej do przewidywanego poboru wody;
2. w miejscu włączenia do sieci zamontować zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną i obrukować, miejsce zamontowania zasuwę oznakować tabliczką;
3. uwzględnienie strefy przemarzania gruntu poprzez posadowienie przewodu poniżej strefy przemarzania, a w przypadku braku takich możliwości konieczność zastosowania izolacji przewodów zabezpieczających przed przemarzaniem, z uwzględnieniem normatywnych spadków w kierunku spływu w przypadku przyłącza kanalizacyjnego;
4. przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur kanalizacyjnych o średnicy nie mniejszej niż DN 150 dostosowanych do warunków gruntowo-wodnych, lokalizacyjnych i rodzaju odprowadzanych ścieków, wraz ze studzienkami rewizyjnymi;
5. w przypadku braku możliwości grawitacyjnego odprowadzania ścieków określenie pośredniego sposobu odprowadzania ścieków za pomocą systemów pompowych;
6. prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
7. unikać lokalizacji przyłączy w wjazdach, pod utwardzeniami, pod krzewami i drzewami, w wyjątkowych sytuacjach przyłącza ułożyć w rurze osłonowej umożliwiającej wymianę przyłącza bezrozkopowo;
8. zapewnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

**ROZDZIAŁ VII**  
**SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU**  
**PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE**  
**WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

**§ 10.**

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z projektem przyłącza.
2. Określone w warunkach przyłączenia do sieci próby i odbiory częściowe oraz końcowe są prowadzone przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu, tzn. robót zanikających, następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru (wykonywania przyłącza).
4. Wynik odbioru jest potwierdzany protokołem odbioru.
5. Odbiór końcowy następuje na pisemny wniosek inwestora (wykonawcy).
6. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie częściowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia, względnie umowie o przyłączenie, i dostarczeniu mapy inwentaryzacyjnej przyłączy.
7. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
  - 1) datę odbioru;
  - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów, rodzaju odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
  - 3) skład komisji, w tym wykonawcę i użytkownika;
  - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
  - 5) podpisy członków komisji.
8. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

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

**§ 11.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody na swojej stronie internetowej, w sposób zwyczajowo przyjęty, z co najmniej 72 godzinnym wyprzedzeniem.
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 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.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia

to przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców.

## **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**

#### **§ 12.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie:

1. informacji o aktualnie obowiązującej w taryfach cenach i stawkach opłat stosowanych przez przedsiębiorstwo na terenie Gminy Nowa Wieś Wielka.
2. obowiązujący tekst Regulaminu;
3. obowiązujący tekst ustawy;
4. klauzulę informacyjną dotyczącą ochrony danych osobowych osób fizycznych;
5. informacje o procedurze reklamacyjnej;

#### **§ 13.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, na złożony wniosek, do udzielenia informacji dotyczących:

1. warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
2. prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków;
3. występujących zakłóceń lub awariach urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;
4. planowanych przerw w świadczeniu usług;
5. sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, odmowy przyłączenia nieruchomości do sieci.

#### **§ 14.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji, z zastrzeżeniem § 15 pkt 3 Regulaminu, bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie 14 dni od chwili doręczenia wniosku, o ile charakter informacji pozwala na jej podanie w takim terminie. Jeżeli informacja wymaga dodatkowych ustaleń, przedsiębiorstwo przed upływem 14 dni powiadamia o tym wnioskodawcę i wskazuje ostateczny termin udzielenia odpowiedzi.

#### **§ 15.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zwolnione z obowiązku informowania o przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odprowadzania ścieków w sytuacjach nagłych, w szczególności:

1. zaistnienia awarii i konieczności jej usunięcia;
2. wystąpienia bezpośredniego zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska związanego z funkcjonowaniem sieci;
3. działania siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług.

#### **§ 16.**

1. Każdy odbiorca usług lub osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci 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. Reklamację można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego do protokołu, w formie pisemnej na adres siedziby przedsiębiorstwa lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany na stronie internetowej przedsiębiorstwa, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
  3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
    1. imię i nazwisko lub oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację;
    2. przedmiot reklamacji;
    3. przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację;
    4. zgłoszenia żądania;
    5. informację o danych korespondencyjnych zgłaszającego;
    6. podpis osoby zgłaszającej reklamację.
  4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób. W przypadku gdy wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności reklamacji okaże się niemożliwe, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatrzy reklamację w ciągu 7 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
  5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w odpowiedzi na reklamację powinno zawrzeć:
    1. rozstrzygnięcie reklamacji, tj. uwzględnienie lub odmowę uwzględnienia reklamacji, wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym;
    2. pouczyć wnioskodawcę o możliwości dochodzenia swoich praw w innym trybie, w tym o sposobie rozstrzygnięcia spornych spraw zgodnie z ustawą.

## **ROZDZIAŁ X**

### **WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE**

#### **§ 17.**

1. Zapewnienie dostaw wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawartej pomiędzy Gminą Nowa Wieś Wielka, przedsiębiorstwem i jednostką Straży Pożarnej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa jest Państwowa Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna.

#### **§ 18.**

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem, z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. W przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, właściwa jednostka Straży Pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu informacje o fakcie poboru i 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.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Nowa Wieś Wielka za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, stosując ceny i stawki ustalone w taryfie i umowie.