

**UCHWAŁA NR 78/V/19
RADY MIASTA ŻORY**

z dnia 28 lutego 2019 r.

w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 oraz art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2018r. poz. 994 ze zm.), oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018r., poz. 1152 ze zm.), po zasięgnięciu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach oraz przeprowadzeniu konsultacji z organizacjami pozarządowymi i podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie uchwała się co następuje:

Rozdział 1.

Przepisy ogólne

§ 1. 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

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 (tekst jednolity Dz. U. z 2018r., poz. 1152). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

Rozdział 2.

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

§ 2. 1. W zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do świadczenia usług na poziomie zapewniającym:

- a) dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- b) realizację dostaw wody i odbioru ścieków w ilości określonej postanowieniami umowy zawartej z odbiorcą usług, nie mniejszej niż 1,0 m³/d oraz, w przypadku dostaw wody, o minimalnym ciśnieniu 0,1 MPa,
- c) jakość dostarczanej wody odpowiadającą co najmniej jakości wody do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
- d) odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z postanowieniami umowy zawartej z odbiorcą usług oraz parametrami określonymi w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy.

2. Ciągłość i niezawodność dostaw wody i odprowadzania ścieków a także odpowiednią ilość i jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno zapewnić poprzez:

- a) prowadzenie okresowych kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- b) dokonywanie napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
- c) prowadzenie regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody,
- d) prowadzenie regularnych kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania przez odbiorców usług warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- e) reagowanie bez zbędnej zwłoki na reklamacje odbiorców.

Rozdział 3. Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 3. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Umowa może być zawarta z:

- a) osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym,
- b) właścicielem lub z zarządcą nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi,
- c) osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, na wniosek właściciela lub zarządcy takiego budynku, w przypadku spełnienia przesłanek określonych w art. 6 ust. 6 ustawy.

§ 4. 1. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.

2. Wniosek, o którym mowa w pkt. 1 zawiera w szczególności:

- a) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- b) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- c) wskazanie zakresu świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, który ma być przedmiotem umowy.

3. Przedsiębiorstwo niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania wniosku sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy o przyłączenie.

4. Umowa może być zawarta pod warunkiem przyłączenia nieruchomości do sieci.

5. Umowa zawierana jest w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Rozdział 4. Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach.

§ 5. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowią:

- a) aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków,
- b) ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określone zgodnie z art. 27 ustawy.

2. Podstawą do ustalenia ilości dostarczonej wody do nieruchomości stanowią wskazania wodomierza głównego.

3. W przypadku braku wodomierza głównego ilość dostarczanej wody ustala się zgodnie z art. 27 ust. 1 i 3 ustawy.

4. W przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu jego niesprawności, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

5. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie z art. 27 ust. 4 i 5 ustawy.

6. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

7. Postanowienia ust. 4 stosuje się odpowiednio w przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego przez przedsiębiorstwo w okresie rozliczeniowym z powodu braku do niego dostępu. W takim przypadku należności za dostarczoną wodę rozliczane są po odczytaniu wskazań wodomierza głównego.

§ 6. 1. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

2. Odczytu wskazań wodomierzy oraz urządzeń pomiarowych dokonuje się w umownych okresach rozliczeniowych.

3. Odczytu dokonuje osoba reprezentująca przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne bezpośrednio z wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego lub w sposób zdalny.

§ 7. Podstawę do obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków stanowią faktury wystawiane w terminach określonych w umowie.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 8. 1. Warunki przyłączania nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej określone są przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie i przekazywane wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

2. Wniosek, o którym mowa w pkt. 1 zawiera:

- a) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- b) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- c) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
- d) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również określenia parametrów fizykochemicznych i biologicznych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,
- e) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
- f) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

3. Warunki, o których mowa w pkt. 1, określają co najmniej:

- a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego w studni wodomierzowej lub urządzenia pomiarowego,
- b) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- c) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- d) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
- e) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 9. 1. Za warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uznaje się:

- a) stan techniczny oraz przepustowość sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, zapewniające obsługę nowego odbiorcy usług, stosownie do zgłoszonego przez niego zapotrzebowania co do ilości i jakości dostarczanej wody i odbieranych ścieków,
- b) zdolność produkcyjną w zakresie dostarczanej wody i odbioru oraz oczyszczania ścieków,
- c) lokalizację nieruchomości, której przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej jest planowane, zapewniającą możliwość przyłączenia nowego odbiorcy usług stosownie do zgłoszonych przez niego potrzeb i parametrów instalacji oraz możliwość zaprojektowania i wykonania przyłączy w sposób chroniący instalacje przed przemarzaniem, gwarantujący grawitacyjny bądź ciśnieniowy przepływ ścieków a także umożliwiający dojazd i dostęp do studni rewizyjnych.

2. Techniczne możliwości świadczenia usług zachodzą gdy pomimo przyłączenia nowego odbiorcy usług zostanie zachowany (nieobniżony i nie pogorszony) minimalny poziom świadczonych usług, o którym mowa w §2 pkt 1.

3. Poziom dostępu do usług wodociągowych w przyszłości wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

4. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.

§ 10. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Odbiór, o którym mowa w ust. 1 polega na sprawdzeniu zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz dokumentacją projektową, w tym:

- a) kontroli ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztów inspekcji TV przyłącza, w przypadku stwierdzenia podczas odbioru jego wcześniejszego zasypiania,
- b) kontroli wykonania studni wodomierzowej i funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym,
- c) kontroli wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym,
- d) wykonaniu prób i odbiorów określonych w warunkach przyłączenia.

§ 11. 1. Podmiot realizujący przyłącze dokonuje zgłoszenia gotowości do dokonania odbioru realizowanego przyłącza.

2. Zgłoszenia gotowości odbioru prac w tym prac ulegających zakryciu (zasypaniu) lub częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem) z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór przeprowadzany jest przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

§ 12. 1. Z przeprowadzonego odbioru sporządza się protokół, który stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- a) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza;
- b) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- c) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- d) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
- e) ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.

§ 13. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej dokonywane jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Rozdział 8.

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

§ 14. 1. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody w wyniku niemożliwej do przewidzenia sytuacji awaryjnej, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- a) podjęcia niezwłocznie niezbędnych działań celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- b) poinformowania odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- c) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, oraz w inny zwyczajowo przyjęty sposób,

§ 15. 2. W przypadku planowanych ograniczeń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne winno:

- a) poinformować odbiorców usług o planowanych ograniczeniach na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług,
- b) zapewnić odbiorcom usług zastępcze punkty poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformować odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

Rozdział 9.

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

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zapewnienia obsługi odbiorców usług, w tym do udzielania informacji dotyczących:

- a) sposobu realizacji usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
- b) warunków przyłączenia do sieci i zawierania umów z odbiorcami usług,
- c) występowania zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków,
- d) sposobu załatwiania reklamacji.

2. Na potrzeby zapewnienia należytego poziomu obsługi odbiorców usług przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne:

- a) zapewnia obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci,
- b) udostępnia na stronie internetowej niezbędne informacje w zakresie obsługi odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, składania reklamacji a także aktualnych dokumentów związanych z zakresem świadczonych usług: taryfy, niniejszego regulaminu oraz tekstu ustawy wraz z aktami wykonawczymi.

§ 17. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących:

- a) niewykonania lub nienależytego wykonywania usług przez przedsiębiorstwo,
- b) wysokości opłat za usługi,
- c) funkcjonowania przyrządów pomiarowych, niezależnie od ich własności.

2. Reklamacja może być złożona w każdej dostępnej formie tj. pisemnie, za pośrednictwem poczty e-mail, telefonicznie lub osobiście.

3. Reklamacje powinny zawierać:

- a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt ze zgłaszającym reklamację,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.

4. Reklamacja winna być zgłoszona w terminie 21 dni od daty wystąpienia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji, a w przypadku gdy reklamacja dotyczy naruszenia jakości, ciągłości dostaw lub ciśnienia wody oraz ciągłości odprowadzania ścieków, powinna być zgłoszona niezwłocznie celem umożliwienia sprawdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne stanu faktycznego.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy usług jest on zobowiązany do udostępnienia nieruchomości osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, pod rygorem wstrzymania rozpatrzenia reklamacji.

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

8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile zgłaszający reklamację wskazał taką formę kontaktu w reklamacji.

9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wymaga sporządzenia uzasadnienia.

§ 18. Udzielanie odbiorcom usług informacji w sprawach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody odbywa się na zasadach określonych w Rozdziale 8 niniejszego regulaminu.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 19. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

2. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

3. Podstawą do rozliczeń za wodę pobraną na cele ppoż. jest pisemna informacja, zawierająca dane o ilości wody pobranej z sieci na potrzeby gaszenia pożaru, ze wskazaniem miejsca i daty jej poboru, składana przez komendanta straży pożarnej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu oraz Gminie.

Rozdział 11.

Przepisy przejściowe i końcowe

§ 20. Traci moc uchwała Rady Miasta Żory nr 504/XLIV/06 z dnia 26.01.2006r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Żory.

§ 21. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.

Przewodniczący Rady Miasta


mgr Piotr Koszyła