

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin niniejszy został opracowany na podstawie przepisów ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858, z późn. zm.).

§ 2

Regulamin określa:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne;
- 2) szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług;
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfie;
- 4) warunki przyłączenia do sieci;
- 5) techniczne warunki, określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych;
- 6) sposób dokonywania odbioru przez Przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza;
- 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków;
- 8) standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz przekazywania informacji dotyczących zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków;
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 3

1. Terminy i określenia użyte w regulaminie mają następujące znaczenie:

- **ustawa** - ustawa z 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j.: Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858, z późn. zm.),
- **Gmina** – Gmina Wydminy, jednostka samorządu terytorialnego wykonująca zadania gminy,
- **Przedsiębiorstwo** – Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych i Zieleni sp. z o.o. stanowiące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w rozumieniu ustawy,
- **odbiorca usług** - każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, zwany także Odbiorcą wody i zbiorowego odprowadzania ścieków, zwany także Dostawcą ścieków, na podstawie pisemnej umowy zawartej z Przedsiębiorstwem,
- **umowa** - umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ust. 1 ustawy,
- **wewnętrzna instalacja wodociągowa** - układ przewodów wody zimnej w nieruchomości wraz z armaturą i wyposażeniem, mającym początek w miejscu połączenia przewodu z zaworem odcinającym tę instalację od wodomierza głównego, umieszczonego na przyłączy wodociągowym, a zakończenie w punktach czerpalnych wody,
- **wodomierz podlicznik** - dodatkowy wodomierz zainstalowany na instalacji wewnętrznej Odbiorcy wody, służący do pomiaru ilości wody bezpowrotnie zużytej,
- **wodomierz lokalowy** - wodomierz zainstalowany na instalacji wewnętrznej w budynku wielolokalowym, przy punktach czerpalnych wody,
- **zestaw wodomierzowy** - wodomierz główny wraz z armaturą umożliwiającą wbudowanie wodomierza głównego w przewód wodociągowy,
- **zawór główny** - zawór w zestawie wodomierzowym umieszczony bezpośrednio za wodomierzem głównym lub zawór umieszczony na końcu przyłącza rozdzielający przyłączy od wewnętrznej instalacji wodociągowej,

- **wewnętrzna instalacja kanalizacyjna** - układ przewodów kanalizacyjnych w nieruchomości wraz z armaturą i wyposażeniem, mającym początek w miejscu połączenia przewodów z przyborami w budynku (lokalach), a zakończenie na wylocie poziomego przewodu kanalizacyjnego z budynku,
- **studzienka kontrolno-pomiarowa** - studzienka stanowiąca miejsce reprezentatywne do poboru próbek ścieków i/lub pomiaru kontrolnego ilości ścieków,
- **warunki techniczne** - wyrażone na piśmie warunki budowy sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz podłączenia nieruchomości do tych sieci,
- **przeciwpowozarowe zaopatrzenie w wodę** - system zapewnienia wody do zewnetrznego gaszenia pozarow oraz oslony obiektow zagrozonych przerzutem ognia, ktora moze byc czerpana przez pompy lub sprzet ochrony przeciwpowozarowej,
- **zastepczy punkt poboru wody** - punkt poboru wody przeznaczonej do spozycia przez ludzi, wskazany przez Przedsiębiorstwo, np. zdroj uliczny, studnia publiczna, beczkowoz,
- **zawor antyskazeniowy** - urzadzenie zabezpieczajace przed wtornym zanieczyszczeniem wody w instalacjach i sieciach wodociagowych w wyniku przeplywu zwrotnego, stosowane zgodnie z PN-EN 1717 "Ochrona przed wtornym zanieczyszczeniem wody w instalacjach wodociagowych i ogolne wymagania dotyczace urzadzen zapobiegajacych zanieczyszczeniu przez przeplyw zwrotny",
- **okres obrachunkowy** - przyjety w umowie okres dokonywania rozliczen za dostarczona wodę i/lub odprowadzone scieki na podstawie taryfy.

2. Niewyjasnione, a uzyte w regulaminie okreslenia techniczne znajduja interpretacje w art. 2 ustawy.

§ 4

1. Niniejszy regulamin obowiazuje na terenie Gminy Wydmyny.
2. Przedsiębiorstwo wykonuje uslugi, o ktorych mowa w regulaminie, na podstawie zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania sciekow, udzielonego decyzja Wojta Gminy Wydmyny w oparciu o majatek wlasny i przekazany do eksploatacji i w uzytkowanie Przedsiębiorstwu na podstawie umowy.
3. Przedsiębiorstwo swiadczy uslugi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania sciekow wykluczenie na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie sciekow, zawartej miedzy Przedsiębiorstwem a Odbiorca uslug.
4. Z Odbiorcami uslug korzystajacych zarowno z uslug zaopatrzenia w wodę, jak i z uslug odprowadzania sciekow, Przedsiębiorstwo moze zawrzec jedna umowe o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie sciekow.
5. Umowy, o ktorych mowa w ust. 3 i 4, powinny wskazywac miejsce i sposob zapoznania sie z treścia niniejszego regulaminu.

Rozdział 2

Dostawa wody

Minimalny poziom uslug wodociagowych

§ 5

1. Przedsiębiorstwo zapewnia:
 - 1) zdolności dostawcze posiadanych urzadzen wodociagowych, zapewniajace dostawe wody w ilosci określonej w umowie;
 - 2) ciaglosc i niezawodnosc dostaw wody;
 - 3) minimalne cisnienie w sieci wodociagowej rozdzielczej 0,20 MPa;
 - 4) minimalne cisnienie w miejscu polaczenia przylacza z siecia wodociagowa min. 0,15 MPa;
 - 5) jakośc dostarczanej wody, spelniajacej wymagania stawiane wodzie przeznaczonej do spozycia przez ludzi.
 2. Pomiar wymaganego cisnienia i ocena jakości dostarczanej wody odbywa sie w miejscu zaworu glownego, jezeli umowa o zaopatrzenie w wodę nie stanowi inaczej.
- Warunki utrzymania poziomu uslug wodociagowych

§ 6

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) zapewniania prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych oraz wodomierza głównego;
- 2) zamontowania wodomierza głównego na przyłączy oraz przestrzegania okresu legalizacji;
- 3) dokonywania demontażu wodomierza głównego, w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o zaopatrzenie w wodę;
- 4) dokonywania włączenia zrealizowanego przyłącza do sieci wodociągowej - na wniosek Odbiorcy wody;
- 5) prowadzenia systematycznej kontroli jakości dostarczanej wody;
- 6) nadzorowania usuwania awarii na przyłączy będącym w posiadaniu Odbiorcy wody, na jego koszt.

§ 7

Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) kontroli wodomierza głównego, lokalowego i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów;
- 2) przeprowadzania przeglądów i napraw urządzeń wodociągowych, eksploatowanych;
- 3) dokonywania odczytu wodomierza, podlicznika oraz wodomierza lokalowego w terminie odczytu wodomierza głównego;
- 4) przeprowadzania kontroli prac związanych z realizacją przyłącza wodociągowego pod względem zgodności ich realizacji z projektem budowlanym oraz jakości wykonywanych robót;
- 5) wymagania od inwestora przedstawienia, przed uruchomieniem przyłącza, dokumentów stwierdzających wykonanie obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego.

§ 8

Odbiorca wody ma prawo:

- 1) do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadającej wymaganiom w zakresie jakości oraz ilości i ciśnienia, określonych w dokumentacji technicznej przyłącza i w zawartej umowie;
- 2) do zgłaszania Przedsiębiorstwu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania usług przez Przedsiębiorstwo oraz naliczonych należności za dostawę wody;
- 3) żądania od Przedsiębiorstwa, w uzasadnionych przypadkach, przeprowadzenia sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza głównego, a w razie jego niesprawności do wymiany w ciągu 14 dni od daty stwierdzenia niesprawności;
- 4) do bezpłatnego korzystania z udostępnionego przez Przedsiębiorstwo zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
- 5) do zgłaszania Przedsiębiorstwu w dwóch kolejnych terminach, kończących okresy obrachunkowe, odczytów wskazań wodomierzy w przypadku braku możliwości ich odczytu przez osobę reprezentującą Przedsiębiorstwo z winy Odbiorcy usług. Każdy następny odczyt wodomierzy wykonany jest wyłącznie przez osobę reprezentującą Przedsiębiorstwo.

§ 9

Odbiorca wody ma obowiązek:

- 1) utrzymywania i zapewnienia prawidłowego funkcjonowania przyłącza, gdy jest ono w posiadaniu Odbiorcy wody;
- 2) zapewniania prawidłowego funkcjonowania wodomierza, podlicznika oraz wodomierza lokalowego i przestrzegania okresu ich legalizacji;
- 3) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób wykluczający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej;
- 4) zabezpieczenia i utrzymania w należytym stanie technicznym studzienki wodomierzowej lub pomieszczenia, w którym umieszczony jest wodomierz główny;
- 5) pokrycia kosztów wymiany wodomierza głównego (zakup, demontaż, montaż, plombowanie), powstałych w wyniku niezabezpieczenia go przed działaniem niskich lub wysokich temperatur, uszkodzeniami mechanicznymi i kradzieżą;
- 6) umożliwienia Przedsiębiorstwu dostępu do wodomierzy w celu dokonywania odczytów wskazań, kontroli funkcjonowania oraz wykonywania niezbędnych napraw lub wymiany;

- 7) zapewnienia Przedsiębiorstwu dostępu do eksploatowanych przez nią urządzeń wodociągowych zlokalizowanych w nieruchomości Odbiorcy wody, w celu dokonania konserwacji, napraw i usunięcia awarii;
- 8) niezwłocznego powiadamiania Przedsiębiorstwa o zmianach w zakresie zapotrzebowania na wodę i celu poboru wody, w stosunku do określonych w dokumentacji i umowie;
- 9) udostępniania miejsca na elewacji lub ogrodzeniu nieruchomości w celu umieszczenia przez Przedsiębiorstwo tabliczek z oznakowaniem armatury wodociągowej;
- 10) terminowego uiszczania należności za pobraną wodę;
- 11) montażu i właściwego utrzymania zaworu antyskażeniowego;
- 12) niezwłocznego informowania Przedsiębiorstwa o awariach i wszelkich nieprawidłowościach występujących na przyłączy.

§ 10

1. Odbiorca wody zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy wodociągowym, będącym w jego utrzymaniu i konserwacji.
2. Do czasu usunięcia awarii, o której mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo wstrzyma dostawę wody.
3. Po usunięciu awarii, o której mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo niezwłocznie wznowi dostawę wody.

§ 11

Odbiorca wody nie może:

- 1) używać wody dostarczanej z sieci wodociągowej na cele inne, niż określone w umowie;
- 2) zmieniać miejsca zamontowania wodomierza oraz zakłócać jego funkcjonowanie;
- 3) dokonywać zabudowy uniemożliwiającej lub ograniczającej dostęp do zestawu wodomierzowego;
- 4) zrywać plomb legalizacyjnych i instalacyjnych przy wodomierzu;
- 5) wykorzystywać przyłącza i instalacji wodociągowej do uziemiania urządzeń elektrycznych;
- 6) wykonywać połączeń między instalacją wodociągową Odbiorcy wody, zasilaną z sieci wodociągowej, a przewodami doprowadzającymi wodę z innych źródeł;
- 7) udostępniać przyłącza bez zgody Przedsiębiorstwa, do zaopatrywania w wodę innej nieruchomości;
- 8) dokonywać zabudowy, ani nasadzeń drzew i krzewów nad przyłączem wodociągowym oraz w pasie ochronnym wynoszącym 3 m.

§ 12

Naruszenie zasad wymienionych w § 9, 10 i 11 regulaminu upoważnia Przedsiębiorstwo do dochodzenia odszkodowania na drodze postępowania cywilnego oraz powoduje możliwość wypowiedzenia umowy i odcięcia dostawy wody.

Możliwości dostępu do usług wodociągowych

§ 13

Potencjalni Odbiorcy wody mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług wodociągowych:

- 1) w Urzędzie Gminy Wydminy, który udostępnią wgląd w:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 2) w Przedsiębiorstwie, które:
 - a) udostępnią wgląd w regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - b) udziela informacji dotyczących technicznych możliwości podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej.

Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej

§ 14

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi istniejącej sieci wodociągowej.
2. W przypadku, gdy nieruchomość Odbiorcy wody usytuowana jest w miejscu, dla którego w momencie realizacji przyłącza plany rozwoju i modernizacji nie przewidują wyposażenia w urządzenia wodociągowe, Odbiorca wody może je wybudować na własny koszt, po wcześniejszym uzgodnieniu warunków z Gminą.

§ 15

1. Przedsiębiorstwo, na wniosek właściciela nieruchomości, określa warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej, będącej w eksploatacji Przedsiębiorstwa. Wzór wniosku określa Przedsiębiorstwo.
2. Przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy opracowane warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.
3. Warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej ważne są dwa lata od dnia ich określenia.

§ 16

1. Przyłącze wodociągowe wykonywane jest na podstawie projektu budowlanego, opracowanego w oparciu o warunki techniczne określone przez Przedsiębiorstwo oraz obowiązujące normy i przepisy.
2. Budowę przyłącza wodociągowego, w tym budowę studni wodomierzowej lub pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej.
3. Odbioru wybudowanego przyłącza dokonuje się przed jego zasypaniem.
4. Odbioru dokonuje Przedsiębiorstwo w obecności wykonawcy i użytkownika, po sprawdzeniu zgodności stanu faktycznego z projektem budowlanym przyłącza.
5. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) przedmiot odbioru;
 - 3) skład komisji, w tym wykonawcę i użytkownika;
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
 - 5) podpisy członków komisji.
6. Protokół końcowy, zawierający inwentaryzację przyłącza, dane dotyczące średnicy, materiału oraz długości i potwierdzający prawidłowe jego wykonanie, podpisany przez członków komisji, upoważnia Odbiorcę wody do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
7. Wybudowane przyłącze wodociągowe stanowi własność Odbiorcy wody.
8. Zmiana warunków korzystania z przyłącza wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem.

§ 17

1. Zamontowanie wodomierza głównego i włączenie dopływu wody dokonywane jest po odbiorze technicznym i sporządzeniu protokołu technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.
2. Dostarczanie wody do Odbiorcy wody powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od daty podpisania umowy.
3. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza lokalowego ponosi Odbiorca wody.

Warunki i tryb zawierania i rozwiązywania umów z Odbiorcami wody

§ 18

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę z Odbiorcą wody, którego nieruchomość została przyłączona do sieci wodociągowej, zgodnie z warunkami technicznymi oraz na podstawie złożonego wniosku o zawarcie umowy. Wzór wniosku określa Przedsiębiorstwo.
2. Przedsiębiorstwo, w terminie do 14 dni od daty złożenia wniosku, przedkłada do podpisu Odbiorcy wody umowę.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie jest spełniony chociażby jeden z warunków, o których mowa w art. 6 ust. 6 ustawy.

4. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, w terminie określonym w umowie, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę dla poszczególnych Odbiorców wody w tym budynku.

5. W szczególnych przypadkach Przedsiębiorstwo ma prawo zawrzeć umowę na dostawę wody z hydrantu. Warunki rozliczenia opisane są w § 22.

§ 19

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa określa możliwość jej rozwiązania na zasadach określonych przepisami Kodeksu cywilnego oraz w wyniku zaprzestania świadczenia usług na zasadach określonych w art. 8 ustawy.
3. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę wody za wypowiedzeniem lub na zgodny wniosek stron.

§ 20

1. Po upływie okresu obowiązywania umowy Przedsiębiorstwo wstrzyma dostawę wody i zastosuje środki techniczne uniemożliwiające pobór wody.
2. W przypadku zmiany właściciela lub zarządcy nieruchomości na Odbiorcy wody ciąży obowiązek wypowiedzenia umowy.

Zasady rozliczania należności za dostarczoną wodę

§ 21

1. Okresy obrachunkowe, określone w umowie, nie mogą być dłuższe niż 180 dni.
2. W przypadku braku możliwości odczytu wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie zużycia średniomiesięcznego.
3. Odbiorca wody za dostarczoną wodę dokonuje zapłaty w terminie określonym na fakturze VAT.
4. Taryfy ogłaszane są w lokalnej prasie, na stronie internetowej Przedsiębiorstwa lub w inny przyjęty zwyczajowo sposób, w terminie określonym w art. 24 ust. 7 lub 9 ustawy.
5. Nieuregulowanie należności w terminie powoduje naliczanie odsetek ustawowych.

§ 22

1. W przypadku sprzedaży wody z hydrantu rozliczenie następuje na podstawie wskazań licznika zamontowanego i zaplombowanego przez konserwatora sieci, montaż licznika odbywa się na koszt Przedsiębiorstwa.
2. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę po odczycie ilości pobranej wody ze zdemontowanego licznika i wystawieniu faktury, w terminie określonym w fakturze VAT.
3. Nieuregulowanie należności w terminie powoduje naliczenie odsetek ustawowych.
4. Ponowna sprzedaż wody z hydrantu jest możliwa tylko pod warunkiem opłacenia przez odbiorcę wcześniejszych faktur.

Postępowanie w przypadku niedotrzymania warunków umowy, ciągłości dostawy wody i odpowiednich parametrów dostarczanej wody

§ 23

1. Przedsiębiorstwo może odciąć dostawę wody w przypadkach określonych w art. 8 ust. 1 ustawy.
2. Wznowienie dostawy wody następuje po:
 - 1) udokumentowaniu przez Odbiorcę uiszczenia należnych opłat wraz z odsetkami ustawowymi;
 - 2) pokryciu kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo związanych z zaniechaniem dostawy wody i ponownym uruchomieniem przyłącza;
 - 3) zawarciu nowej umowy w przypadku upływu terminu wypowiedzenia umowy dotychczasowej.
3. Realizacja wznowienia dostawy wody dokonywana jest w okresie 2 dni roboczych od spełnienia czynności, o których mowa w ust. 2.

§ 24

Wstrzymanie lub ograniczenie dostawy wody może nastąpić również w przypadku:

- 1) działania siły wyższej albo wyłącznie z winy Odbiorcy wody, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności;
- 2) wykonywania prac związanych z usunięciem awarii i jej skutków niezawinionych przez Przedsiębiorstwo, spowodowanych przyczynami określonymi w punkcie 1, 3 do 7 lub na skutek działań terrorystycznych;
- 3) braku wody na ujęciu spowodowanym zdarzeniami losowymi;
- 4) zanieczyszczenia ujęcia wody w sposób niebezpieczny dla zdrowia i życia w wyniku działania przestępczego, akcji terrorystycznej, katastrofy górniczej lub geologicznej;
- 5) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
- 6) planowanych przerw związanych z wykonywaniem prac konserwacyjno-remontowych urządzeń wodociągowych, po uprzednim powiadomieniu Odbiorcy usług;
- 7) innych przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa.

§ 25

Przedsiębiorstwo ma prawo wprowadzić ograniczenia ilości dostarczanej wody w przypadku wystąpienia klęski żywiołowej lub zanieczyszczenia wody, po zawiadomieniu Odbiorców wody o tych ograniczeniach. Nie zwalnia to jednak Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych jej sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców wody.

§ 26

1. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za skutki wstrzymania dostawy wody lub obniżonego ciśnienia wody spowodowane przyczynami wymienionymi w § 10, 23, 24 regulaminu i art. 8 ust. 1 ustawy.
2. W pozostałych przypadkach Odbiorca wody ma prawo żądania bonifikaty należności za okres otrzymywania wody o obniżonej jakości.

Załatwianie reklamacji oraz wymiana informacji dotyczących zakłóceń w dostawie wody

§ 27

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania Odbiorcom wody informacji dotyczących występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę oraz o awariach urządzeń wodociągowych.
2. Informacje o awariach oraz o czasie ich usuwania udzielane są w cyklu całodobowym przez dyspozytora Przedsiębiorstwa.
3. Telefoniczne zapytania, skargi i zażalenia przyjmowane są biurze Przedsiębiorstwa lub przez podane do publicznej wiadomości telefony alarmowe.
4. Pisemne zapytania, skargi i zażalenia przyjmowane są za pośrednictwem poczty, faksu lub poprzez osobiste dostarczenie do siedziby Przedsiębiorstwa.
5. Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę inaczej, obowiązują następujące terminy udzielania informacji i odpowiedzi:
 - 1) 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w dostawie wody;
 - 2) 7 dni - na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w pkt 1;
 - 3) 14 dni - na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 28

1. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców wody w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, a w szczególności z powodu:
 - 1) gdy nastąpi awaria sieci i nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę;
 - 2) gdy dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
2. W przypadku awaryjnego wyłączenia dostaw wody trwającego powyżej 10 godzin, Przedsiębiorstwo zobowiązana jest zapewnić zastępczy punkt poboru wody oraz poinformować Odbiorców wody o jego lokalizacji.

3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę, o którym mowa w ust. 2, Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje Odbiorców wody, w sposób zwyczajowo przyjęty.

§ 29

1. Przerwy w dostawie wody mogą mieć również miejsce w przypadku planowanych prac konserwacyjno-remontowych.
2. O planowanych przerwach w dostawie wody Przedsiębiorstwo zawiadamia Odbiorcę wody najpóźniej na 2 dni przed terminem.
3. Gdyby przerwa spowodowana pracami konserwacyjno-remontowymi miała przekroczyć 12 godzin, Przedsiębiorstwo powiadamia Odbiorcę wody minimum na 7 dni przed przerwą w dostawie wody. Obowiązkiem Przedsiębiorstwa jest zapewnienie zastępczego punktu poboru wody i możliwości korzystania przez Odbiorcę wody z tego punktu.

Przeciwożarowe zaopatrzenie w wodę

§ 30

1. Woda na cele przeciwożarowe udostępniana jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Dostawa wody na cele przeciwożarowe dokonywana jest na zasadach określonych w umowach pomiędzy Przedsiębiorstwem a Gminą i właściwą jednostką straży pożarnej.
3. Ilość wody pobranej na cele przeciwożarowe określa się na podstawie informacji przekazywanych w formie pisemnej, a składanych przez jednostkę straży pożarnej, w okresach ustalonych w umowie.

Rozdział 3

Odbiór ścieków

Minimalny poziom usług kanalizacyjnych

§ 31

Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy, zapewnia:

- 1) przepustowość urządzeń kanalizacyjnych, umożliwiającą odprowadzenie określonej w umowie ilości ścieków;
- 2) ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków.

Warunki utrzymania poziomu usług kanalizacyjnych

§ 32

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) przyjmowania do sieci kanalizacyjnych ścieków bytowych, komunalnych i przemysłowych na podstawie zawartych umów z Dostawcami ścieków;
- 2) utrzymania i zapewnienia prawidłowego funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 3) natychmiastowego przzerwania odbioru ścieków od Dostawców ścieków, w przypadku wystąpienia awarii na urządzeniach eksploatowanych przez Przedsiębiorstwo oraz podjęcia działań w celu usunięcia awarii i zabezpieczenia przed jej skutkami;
- 4) prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 33

Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) dostępu do urządzeń kanalizacyjnych w celu wykonywania czynności związanych z eksploatacją tych urządzeń, zlokalizowanych na terenie nieruchomości Dostawcy ścieków;
- 2) prowadzenia kontroli prac związanych z realizacją przyłącza kanalizacyjnego pod względem zgodności jego lokalizacji z dokumentacją techniczną oraz jakości wykonywanych robót;
- 3) wymagania od inwestora przedstawienia, przed uruchomieniem przyłącza, dokumentów stwierdzających wykonanie obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego;
- 4) w przypadku odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej, prowadzenia kontroli ilości pobranej wody z ujęć własnych Dostawcy ścieków oraz innych źródeł i plombowania wodomierzy tych ujęć wody;
- 5) prowadzenia kontroli urządzeń pomiarowych;
- 6) plombowania urządzeń pomiarowych zainstalowanych przez Dostawcę ścieków;
- 7) określenia dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczenia w ściekach wprowadzanych przez Dostawcę ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- 8) obciążania Dostawcy ścieków kosztami wykonanych kontroli i analiz, jeżeli zostanie stwierdzone, że ścieki nie odpowiadają warunkom określonym w umowie;
- 9) nakazania zastosowania niezbędnych urządzeń podczyszczających;
- 10) obciążania Dostawcy ścieków kosztami wykonanych napraw urządzeń kanalizacyjnych oraz zastępczego systemu odbioru ścieków, jeżeli konieczność ich wykonania jest wynikiem działań Dostawcy ścieków.

§ 34

Dostawca ścieków ma prawo:

- 1) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo, zgodnie z zawartą umową;
- 2) zgłaszania reklamacji w Przedsiębiorstwie.

§ 35

1. Piwnice i inne pomieszczenia w budynku, położone poniżej poziomu, z którego krótkotrwale nie jest możliwy grawitacyjny spływ ścieków, powinny posiadać w miejscach łatwo dostępnych urządzenia przeciwwalowe o konstrukcji umożliwiającej ich szybkie zamknięcie ręczne lub samoczynne, a w budynkach użyteczności publicznej - zamknięcie samoczynne, zamontowane na wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej.

2. W przypadku braku urządzeń, o których mowa w ust. 1 lub ich wadliwego działania, Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za wynikłe szkody.

§ 36

1. Dostawca ścieków zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia awarii na przyłączy kanalizacyjnym, będącym w jego posiadaniu.

2. Do czasu usunięcia awarii, o której mowa w ust. 1, Przedsiębiorstwo wstrzyma odbiór ścieków, a po jej usunięciu niezwłocznie wznowi odbiór ścieków.

§ 37

Dostawca ścieków ma obowiązek:

- 1) konserwowania i utrzymywania w należyтым stanie technicznym wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej, łącznie ze studzienką rewizyjną (kontrolno-pomiarową) na przyłączy i urządzeniem pomiarowym oraz innych urządzeń określonych w umowie;
- 2) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób wykluczający możliwość występowania zakłóceń w funkcjonowaniu sieci kanalizacyjnej lub procesu oczyszczania ścieków;
- 3) powiadamiania Przedsiębiorstwa o korzystaniu z własnych ujęć wody, w celu umożliwienia naliczania należności za odbiór ścieków powstałych z tego tytułu;
- 4) nie udostępniania przyłącza bez zgody Przedsiębiorstwa, dla odprowadzania ścieków z innej nieruchomości;
- 5) utrzymywania i zapewnienia prawidłowego funkcjonowania przyłącza, gdy jest ono własnością Dostawcy ścieków.

§ 38

Dostawca ścieków przemysłowych ma obowiązek:

- 1) wybudowania na własny koszt studni kontrolno-pomiarowej w miejscu wskazanym przez Przedsiębiorstwo;
- 2) posiadania pozwolenia wodnoprawnego, w przypadku wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ścieków zawierających substancje szczególnie szkodliwe dla środowiska wodnego, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa;
- 3) udostępniania Przedsiębiorstwu informacji o posiadaniu pozwolenia wodnoprawnego oraz innych informacji w tym zakresie;
- 4) w terminie określonym w umowie przesyłania do Przedsiębiorstwa wyników wewnętrznej kontroli przestrzegania dopuszczalnych ilości i natężeń dopływu ścieków przemysłowych oraz ich wskaźników zanieczyszczenia.

§ 39

Dostawca ścieków nie może dokonywać zabudowy, ani nasadzeń drzew i krzewów nad przyłączami kanalizacyjnymi oraz w pasie ochronnym wynoszącym 5 m.

§ 40

Naruszenie zasad wymienionych w § 35, § 6, § 37 regulaminu oraz art. 9 ust. 1 i 2 i art. 10 ustawy, upoważnia Przedsiębiorstwo do dochodzenia odszkodowania na drodze postępowania cywilnego oraz powoduje możliwość wypowiedzenia umowy i zaniechania odbioru ścieków.

Możliwości dostępu do usług kanalizacyjnych

§ 41

Potencjalni Dostawcy ścieków mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług kanalizacyjnych:

- 1) w Urzędzie Gminy Wydminy, który udostępnia wgląd w:
 - a) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - b) miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- 2) w Przedsiębiorstwie, które:
 - a) udostępnia wgląd w regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - b) udziela informacji dotyczących technicznych możliwości podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej.

Warunki przyłączenia do sieci kanalizacyjnej

§ 42

1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami przepustowymi istniejącej sieci kanalizacyjnej.

2. W przypadku, gdy nieruchomość odbiorcy usług usytuowana jest w miejscu, dla którego w momencie realizacji przyłącza plany rozwoju i modernizacji nie przewidują wyposażenia w urządzenia kanalizacyjne, odbiorca może je wybudować na własny koszt, po wcześniejszym uzgodnieniu warunków z Gminą.

§ 43

1. Przedsiębiorstwo, na wniosek właściciela nieruchomości, wydaje warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej, będącej w eksploatacji Przedsiębiorstwa. Wzór wniosku określa Przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy opracowane warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

3. Warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej ważne są dwa lata od dnia ich określenia.

4. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może żądać od wnioskodawcy przedstawienia dodatkowych informacji niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia wniosku.

§ 44

1. Przyłącze kanalizacyjne wykonywane jest na podstawie projektu budowlanego, opracowanego w oparciu o warunki techniczne określone przez Przedsiębiorstwo oraz obowiązujące normy i przepisy.
2. Budowę przyłącza kanalizacyjnego oraz pomieszczenia przewidzianego na lokalizację urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba, ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
3. Koszty zainstalowania i utrzymania urządzenia pomiarowego ponosi osoba, o której mowa w ust. 2.
4. Odbioru wybudowanego przyłącza dokonuje się przed jego zasypaniem.
5. Odbioru przyłącza, po sprawdzeniu stanu faktycznego z projektem budowlanym, dokonuje Przedsiębiorstwo, w obecności wykonawcy i osoba, o której mowa w ust. 2.
6. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) przedmiot odbioru;
 - 3) skład komisji - nazwa wykonawcy i osoby, o której mowa w ust. 2;
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
 - 5) podpisy komisji.
7. Protokół końcowy potwierdzający prawidłowe wykonanie robót, zawierający inwentaryzację przyłącza, dane dotyczące średnicy, materiału oraz długości, upoważnia Dostawcę ścieków do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy o dostarczanie ścieków.
8. Wybudowane przyłącze kanalizacyjne stanowi własność Dostawcy ścieków.
9. Zmiana warunków korzystania z przyłącza wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem.
10. Włączenie przyłącza do sieci kanalizacyjnej dokonywane jest po zawarciu umowy o odprowadzanie ścieków, nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od daty podpisania umowy.

§ 45

Miejscem odbioru ścieków jest połączenie przyłącza z siecią lub inne określone w umowie.

Warunki i tryb zawierania i rozwiązywania umów z Dostawcami ścieków

§ 46

Umowa na odprowadzanie ścieków zawarta jest po złożeniu pisemnego wniosku przez osobę, której nieruchomość została przyłączona do sieci kanalizacyjnej. Wzór wniosku określa Przedsiębiorstwo.

§ 47

1. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu, wskazaną we wniosku, jeżeli:
 - 1) zawarła ona z Przedsiębiorstwem umowę o zaopatrzenie w wodę;
 - 2) spełnione są warunki określone w art 6 ust. 6 ustawy.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy o odprowadzanie ścieków z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego i osobami korzystającymi z lokali w tym budynku, gdy nie jest spełniony chociażby jeden z warunków, o których mowa w art. 6 ust. 6 ustawy.
3. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie.

§ 48

1. Integralną częścią umowy z Dostawcą ścieków przemysłowych są załączniki określające warunki wprowadzania i kontroli tych ścieków, opracowane na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
2. Przez stan ścieków rozumie się temperaturę i odczyn, a przez skład ścieków - stężenia zawartych w nich zanieczyszczeń.

§ 49

Przedsiębiorstwo w celu ustalenia dopuszczalnego stanu i składu odprowadzanych ścieków ma prawo żądać od Dostawców ścieków przemysłowych:

- 1) planu sytuacyjnego zakładowych urządzeń kanalizacyjnych z określeniem między innymi: granic własności, studzienek kontrolno-pomiarowych, urządzeń podczyszczania ścieków wraz z gospodarką odpadami powstałymi na tych urządzeniach oraz opisu technicznego;
- 2) danych dotyczących ilości, stanu i składu ścieków odprowadzanych poszczególnymi przyłączami;
- 3) aktualnej dokumentacji gospodarki wodnościekowej.

§ 50

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa określa możliwość jej rozwiązania w przypadkach określonych przepisami Kodeksu cywilnego oraz w przypadku zaprzestania świadczenia usług na zasadach określonych art. 8 ust. 1 ustawy.
3. Umowa dopuszcza jej rozwiązanie przez Dostawcę ścieków za wypowiedzeniem lub na zgodny wniosek stron.

§ 51

Po upływie okresu obowiązywania umowy lub upływie okresu jej wypowiedzenia Przedsiębiorstwo zaniecha odbioru ścieków i zastosuje środki techniczne uniemożliwiające ich wprowadzanie.

§ 52

Na Dostawcy ścieków ciąży obowiązek wypowiedzenia umowy w przypadku zmiany właściciela lub zarządcy nieruchomości.

Zasady rozliczania należności za odbiór ścieków

§ 53

1. Ilość ścieków odprowadzonych do sieci kanalizacyjnej przez Dostawcę ścieków ustalana jest na podstawie zasad określonych w art. 27 ust. 4 lub 5 ustawy.
2. Ilość ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej może być pomniejszana o ilość wody bezpowrotnie zużytej, wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie odczytów z wodomierza, podlicznika zainstalowanego na warunkach określonych przez Przedsiębiorstwo i na koszt Dostawcy ścieków. Odliczenia mogą mieć charakter sezonowy lub ciągły.
3. W przypadku niedokonania przez Dostawcę ścieków w przewidzianym prawem terminie legalizacji urządzenia pomiarowego lub wodomierza podlicznika, Przedsiębiorstwo naliczy ilość ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej jako równą ilości zużytej łącznie wody.

§ 54

Okresy obrachunkowe określone w umowie nie mogą być dłuższe niż 180 dni.

§ 55

1. Dostawca ścieków za odprowadzone ścieki dokonuje zapłaty w terminie określonym w fakturze VAT.
2. Nie uregulowanie należności w terminie powoduje naliczenie odsetek ustawowych.

Postępowanie w przypadku niedotrzymania warunków umowy, ciągłości odbioru ścieków i odpowiednich parametrów odbieranych ścieków

§ 56

Przedsiębiorstwo może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach określonych w art. 8 ust. 1 ustawy.

§ 57

Przedsiębiorstwo zaniecha odbioru ścieków od Dostawcy ścieków w przypadku:

- 1) wykonywania niezbędnych napraw urządzeń kanalizacyjnych i usuwania awarii zawinionych przez Dostawcę ścieków;

- 2) odmowy zawarcia umowy przez Dostawcę ścieków;
- 3) samowolnego podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej, eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo;
- 4) uniemożliwienia Przedsiębiorstwu dokonania kontroli urządzeń kanalizacyjnych oraz urządzeń pomiarowych.

§ 58

1. Wznowienie odbioru ścieków następuje po:

- 1) udokumentowaniu przez Dostawcę ścieków uiszczenia należnych kwot wraz z odsetkami ustawowymi;
- 2) pokryciu kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo związanych z zaniechaniem odbioru ścieków i ponownym uruchomieniem przyłącza;
- 3) zawarciu nowej umowy w przypadku upływu terminu wypowiedzenia umowy dotychczasowej.

2. Realizacja wznowienia odbioru ścieków dokonywana jest w okresie 2 dni roboczych od spełnienia czynności, o których mowa w ust. 1.

Rozdział 4

Sposób rozliczeń za inne usługi

§ 59

Przedsiębiorstwo może świadczyć również inne usługi związane z dostarczaniem wody i odprowadzaniem ścieków w tym między innymi:

- 1) wydawanie warunków technicznych;
- 2) wykonywanie włączeń do sieci wodociągowej przez nawiercanie, na wniosek odbiorcy usług;
- 3) wykonywanie analiz fizykochemicznych wody i ścieków oraz analiz bakteriologicznych wody;
- 4) wykonywanie remontów, legalizacji, ekspertyz, sprawdzeń wodomierzy i ich sprzedaży;
- 5) wykonywanie uzgodnienia dokumentacji technicznych;
- 6) wypożyczanie wodomierzy hydrantowych;
- 7) wykonywanie remontów i napraw urządzeń wodociagowych lub kanalizacyjnych, nie będących w zarządzie Przedsiębiorstwa;
- 8) płukanie sieci wodociągowej;
- 9) nadzór nad nowymi włączeniami do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
- 10) czyszczenie kanalizacji;
- 11) czyszczenie i monitorowanie kanalizacji istniejących oraz nowo wybudowanych;
- 12) czyszczenie na sieci kanalizacyjnej obiektów takich jak: zbiorniki, osadniki, urządzenia podczyszczające oraz lokalne pompownie ścieków;
- 13) ocena stanu technicznego kanalizacji sanitarnej i deszczowej przy pomocy monitoringu;
- 14) zamykanie przyłączy wodociagowych na wniosek odbiorcy;
- 15) czasowy demontaż wodomierza głównego.

§ 60

Wystawienie faktur VAT za usługi określone w § 58 dokonywane jest w oparciu o kalkulacje własne Przedsiębiorstwa.

Rozdział 5

Postanowienia końcowe

§ 62

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem stosowane są przepisy prawa, a w szczególności: Kodeksu cywilnego, ustawy z 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858, ze zm.) oraz przepisami wykonawczymi do przedmiotowej ustawy.