

Regulamin

dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ruciane – Nida

Rozdział I **Przepisy ogólne**

§ 1.

1. Niniejszy regulamin dotyczy zbiorowego zaopatrzenia w wodę za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych na terenie Gminy Ruciane - Nida.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

Ilekoć w regulaminie jest mowa o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz. 2028).

§ 3.

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**

§ 4.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody jest zobowiązane:

- a) Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę oraz 6m³ rocznie;
- b) W przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej , zapewnić zaopatrzenie w wodę pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym;
- c) Zapewnić dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach spełniających wymagania mikrobiologiczne, chemiczne oraz dodatkowo organoleptyczne, fizykochemiczne oraz dotyczące substancji promieniotwórczych.

§ 5.

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- a) Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę oraz 6m³ rocznie;

- b) Zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami;
- c) Odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6.

1. Po złożeniu przez przyszłego odbiorcę usług kompletnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 7 niniejszego Regulaminu, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące warunki umów, o ile się nimi posługuje.

§ 7.

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub(i) odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:

- a) Imię, nazwisko i PESEL, adres zamieszkania lub – o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą – nazwę, REGON, numer NIP, adres siedziby wnioskodawcy,
- b) Wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
- c) Oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
- d) Oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
- e) Oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę.
- f) Oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy.

§ 8.

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 7 Regulaminu, a ponadto:

- a) Imię, nazwisko i PESEL, adres zamieszkania lub- o ile osoba korzystająca z lokalu prowadzi działalność gospodarczą- nazwę, REGON, numer NIP, adres siedziby osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby;
- b) Wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy;
- c) Oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o który mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie.

Rozdział IV

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

§ 9.

1. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę lub (i) odprowadzenie ścieków.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do publicznej wiadomości taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie i Gminy Ruciane -Nida, nie wymaga odrębnego informowania poszczególnych odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

§ 10.

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi zaopatrzenie w wodę lub (i) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub (i) odprowadzanie ścieków.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
4. Podstawą obciążenia odbiorcy usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne należnościami za wprowadzanie ścieków przemysłowych z przekroczeniem warunków określonych w umowie i przepisach prawa jest faktura.

§ 11.

Podstawą obciążenia przedsiębiorstwa, posiadającego stosowną decyzję na prowadzenie działalności w zakresie wywozu nieczystości płynnych ze zbiorników bezodpływowych, za dowóz wozami asenizacyjnymi ścieków do stacji zlewnej przy przedsiębiorstwie wodno-kanalizacyjnym będzie zarządzenie organu kierującego tym przedsiębiorstwem. W zarządzeniu określone zostaną ceny za 1m³ ścieków przyjmowanych do stacji zlewnej, uwzględniając jego oczyszczenie.

Rozdział V **Warunki przyłączania do sieci**

§ 12.

1. Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Warunki przyłączenia do sieci powinny określać w szczególności:
 - a) Lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;
 - b) Miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - c) Usytuowanie przyłącza na planie zabudowy lub szkicu sytuacyjnym załączonym do wniosku, o którym mowa w ust. 1;
 - d) Zasady zgłoszenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu zamiaru przystąpienia do budowy przyłącza;
 - e) Zasady dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza.
3. W przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach. W przypadku przekroczenia dopuszczalnych warunków określonych w przepisach prawa oraz przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo uzależnić podpisanie umowy od ich podczyszczenia przez odbiorcę usług.

Rozdział VI **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

§ 13.

1. Dostęp do usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wyznaczają techniczne możliwości istniejących urządzeń, do których przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne posiada tytuł prawny: ich usytuowanie, stan, przepustowość, zdolność produkcyjna oraz lokalizacja nieruchomości.

2. Ustala się następujące warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - a) W miejscu włączenia przyłącza wodociągowego do sieci należy zamontować zawór odcinający lub zasuwę, a obudowę zaworu lub zasuwy wyposażać w skrzynkę uliczną lub studzienkę i zabezpieczyć przed zniszczeniem;
 - b) Przyłącze wodociągowe powinno być zakończone podejściem wodomierzowym, służącym do zamontowania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wodomierza;
 - c) Przebieg i zagłębienia przyłączy w gruncie należy przeprowadzać możliwie najkrótszą, bezkolizyjną trasą, uwzględniając strefę przemarzania gruntu lub zastosować odpowiednie zabezpieczenie przed przemarzaniem;
 - d) Przy instalacjach kanalizacyjnych zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu przepompownie przydomowe;
 - e) Należy zapewnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 14.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną.
2. Odbiór przyłącza następuje na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie lub działającej w jej imieniu wykonawcy, przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na zasadach określonych w warunkach przyłączenia, o których mowa w § 10.
3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), odbiorca usług lub podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
4. Odbiór dokonywany jest na podstawie protokołu odbioru, który powinien zawierać:
 - a) Datę odbioru;
 - b) Przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju; wodociągowe, kanalizacyjne), jego średnicy, użytych materiałów i długości;
 - c) Adres nieruchomości, do której wykonano przyłączenie do sieci;
 - d) Podpisy członków komisji.

Rozdział VIII

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

§ 15.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne ma obowiązek:

1. Poinformowania niezwłocznie 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 i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.
2. 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, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

Rozdział IX

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

§ 16.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 17.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- a) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
 - b) dane umożliwiające kontakt oraz godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,
 - c) terminy planowanych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych powodujących zakłócenia w dostarczaniu wody lub odprowadzaniu ścieków,
- były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 18.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w siedzibie lub na stronie internetowej przedsiębiorstwa zapewnia dostępność:

1. Dokumentów takich jak:

- a) taryfa,
- b) Regulamin,
- c) tekst jednolity Ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi.

2. Informacji dotyczących:

- d) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umowy,
- e) procedury reklamacyjnej,
- c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie: odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci i odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,
- d) wyników ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

§ 19.

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi oraz prawidłowości działania wodomierza lub urządzenia pomiarowego.
2. Reklamacje powinny zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) uzasadnienie,
 - d) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,
 - e) dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania sprawy, spraw spornych, zgodnie z Ustawą w terminie 14 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu. W szczególnych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może ulec wydłużeniu do maksymalnie 30 dni.
4. Reklamację odbiorca może składać w dowolnej formie, np.: ustnie, pisemnie, telefonicznie, z wykorzystaniem poczty e-mail.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać rozpatrzenie reklamacji w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości do kontroli, w celu jej weryfikacji.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 20.

1. Przedsiębiorstwo Wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z obowiązującymi cenami i stawkami opłat określonymi w taryfie, obciąża Gminę Ruciane -Nida za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe na podstawie raportów przekazywanych przez komendantów jednostek Straży Pożarnej do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie ilości zużytej wody na ten cel.
2. Warunki techniczne, jakie powinny spełniać sieci wodociągowe będące źródłem wody dla sieci i urządzeń przeznaczonych do celów przeciwpożarowych, określa rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 lipca 2009 r., w sprawie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych

§ 21.

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

Rozdział XI

Przepisy końcowe

§ 22

W sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy Ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.