

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Rozdział I Przepisy Ogólne

§ 1

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, działającego na terenie Gminy Kołobrzeg, oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 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.
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

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

§ 3

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:
 - 1) zapewnić ciągłość dostawy wody z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym regulaminie,
 - 2) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej zapewnić zaopatrzenie w wodę o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,1 MPa i nie większym niż 1,0 MPa, w miejscu włączenia do sieci,
 - 3) zapewnić odbiorcy usług dostawę wody przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejsze niż 0,5 m³ na dobę,
 - 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,

- 5) zapewnić ciągłość odbioru ścieków do urządzeń kanalizacyjnych o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami i zawartą umową o odprowadzenie ścieków z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym regulaminie,
 - 6) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru ścieków wprowadzonych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę;
 - 7) zapewnić budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z uchwalonego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, w ramach posiadanych środków finansowych,
 - 8) ponieść koszt: zakupu, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego u odbiorcy usług,
 - 9) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną w tym zakresie,
 - 10) zapewnić należyte warunki odbioru ścieków od odbiorców oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzonych ścieków z oczyszczalni ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
 - 11) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
 - 12) udzielać odbiorcom informacji dotyczących zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków,
 - 13) zapewnić zastępczy punkt poboru wody na zasadach określonych w regulaminie,
 - 14) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
 - 15) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany,
 - 16) udostępnić w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma prawo:
- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w ustawie,
 - 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami

- przyłączenia do sieci,
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
 - 4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i przepisów sanitarnych,
 - 5) przeprowadzić kontrole: ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
3. Poziom świadczonych usług, za które przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego do sieci wodociągowej lub przyłącza kanalizacyjnego do sieci kanalizacyjnej, chyba że umowa na dostawę wody i odprowadzanie ścieków stanowi inaczej.
4. Ograniczenie poziomu świadczonych usług może nastąpić tylko w sytuacjach wyjątkowych, takich jak niedobór wody ujmowanej, awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacji sanitarnej, niedrożności kanalizacji sanitarnej spowodowanej przez odbiorcę usług lub osoby trzecie, niedrożności kanalizacji sanitarnej w przypadku sytuacji nadzwyczajnej na którą przedsiębiorstwo nie miało wpływu, planowanych prac remontowych i eksploatacyjnych, klęski żywiołowej.

Rozdział III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 4

Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

§ 5

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia prawidłowo wypełnionego i kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

§ 6

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące wzorce umowne, w szczególności Ogólne Warunki Umów, o ile się nimi posługuje.

§ 7

Umowa, o której mowa w § 4 może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa lub poza nim.

Rozdział IV

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

§ 8

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z odbiorcami usług, na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 9

1. Zmiana taryfy, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. W związku ze zmianą taryfy, na żądanie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub odbiorcy usług, umożliwiające zostanie dokonanie odczytu wskazań urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych w lokalach.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę.

§ 10

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest faktura.
2. Długość okresu obrachunkowego określa umowa

§ 11

W przypadku poboru wody z ujęć odbiorcy, ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń przedsiębiorstwa ustala się na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy na własnym ujęciu.

§ 12

1. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na podstawie zapisów zawartych w umowie.
2. Za opóźnienie w realizacji zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki Przedsiębiorstwo pobiera odsetki ustawowe za opóźnienie.
3. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostaje ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie Odbiorcy usług następuje zwrot nadpłaty w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

§ 13

Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń co do wysokości opłat nie wstrzymuje jej zapłaty

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 14

1. Warunki przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej określone są w Warunkach Technicznych wydanych na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci.
2. Termin, w którym przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest wydać Warunki Techniczne przyłączenia do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, reguluje ustawa.
3. Wzór wniosku o wydanie warunków technicznych dostępny jest na stronie internetowej przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjnego pod adresem <https://mwik.kolobrzeg.pl>.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15

1. Możliwość dostępu do usług wodociągowo - kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają zatwierdzone wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.
2. Dostępność do usług wodociągowo – kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - 1) możliwości technicznych urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody), jak również możliwości utylizacji ścieków (wydajność oczyszczalni).
 - 2) istnienia urządzeń wodociągowych i/lub urządzeń kanalizacyjnych, w bezpośrednim dostępie nieruchomości do sieci, przez co rozumie się możliwość przyłączenia nieruchomości do sieci przyległej bezpośrednio do nieruchomości, tj. możliwości przyłączenia nieruchomości przyłączem, najkrótszą trasą, zbliżoną do linii prostych i prostopadłych, w stosunku do sieci.
 - 3) zapisów w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego określających lokalizację urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych i przyłączy.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 16

1. Odbiór przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacji sanitarnej dokonuje się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci wodociągowo – kanalizacyjnej.
2. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru końcowego przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 14 dni roboczych od dnia pisemnego zgłoszenia.
3. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne Warunkami Technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
3. Odbiór końcowy przyłącza potwierdzony jest protokołem odbioru technicznego przyłącza/y na wniosek przyłączanego lub jego przedstawiciela i przy udziale przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego.
4. Przez protokół odbioru technicznego rozumie się odbiór końcowy przydatności przyłącza do eksploatacji, poprzedzony odbiorem częściowym robót zanikowych.

Rozdział VIII

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

§ 17

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania gmin i odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować gminy i odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. 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.

§ 18

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie gminy i odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

Rozdział IX

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

§ 19

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odpowiedzi na korespondencję bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni, z wyłączeniem reklamacji.
2. Korespondencja może się odbywać w formie przesyłki pocztowej jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej. Korespondencja zawiera co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę firmy;
 - 2) przedmiot korespondencji;
 - 3) datę i podpis.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w innej formie.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dłuższego okresu niż 14 dni, przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni.

§ 20

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej, przez złożenie jej w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub przesłana drogą pocztową albo elektroniczną. Reklamacja zawiera co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres do korespondencji odbiorcy usług;
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer umowy,
 - 5) datę i podpis odbiorcy usług.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej wniesienia.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

§ 21

Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków może nastąpić bez uprzedniego poinformowania odbiorców usług w przypadkach, gdy wystąpią warunki stwarzające zagrożenie życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, a w szczególności, jeżeli:

- 1) z powodu awarii sieci lub przyłączy nie ma możliwości zaopatrzenia w wodę lub odprowadzenia ścieków,
- 2) zaistnieje potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
- 3) przerwy w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 4) zanieczyszczenia wody na ujęciu w sposób niebezpieczny dla życia i zdrowia,
- 5) działania siły wyższej.

§ 22

1. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualnie obowiązujące na terenie gmin taryfy;
 - 2) tekst regulaminu obowiązującego na terenie gmin;
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 1 poza swoją siedzibą, z zastrzeżeniem obowiązku dołączenia do umowy w chwili jej zawierania aktualnie obowiązującej taryfy.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 23

Woda do celów przeciwpożarowych dostarczana jest z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, w tym z hydrantów przeciwpożarowych, które spełniają wymagania przepisów dotyczących przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę.

§ 24

1. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy Gminą Kołobrzeg, przedsiębiorstwem i jednostką Straży Pożarnej.
2. Jeśli punkt poboru wody na cele przeciwpożarowe nie jest opomiarowany, to ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru ustalana jest na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej i/lub Gminą Kołobrzeg w umownie ustalonych okresach.
3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka Straży Pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej.
4. Za dostawę wody na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo będzie naliczać opłaty według obowiązującej stawki taryfowej.
5. Należnościami za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo obciąża Gminę Kołobrzeg.