

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Zduńska Wola**

### **Rozdział 1**

#### **Postanowienia ogólne**

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Zduńska Wola.

§ 2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „ustawa”, 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).

§ 3. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „umowa”, należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków.

§ 4. Wszelkie pojęcia użyte w regulaminie, w szczególności: przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, odbiorca usług, zdefiniowane zostały w ustawie.

### **Rozdział 2**

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

§ 5. 1. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:

1) zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w ilości nie mniejszej niż 0,5m<sup>3</sup> na dobę, pod ciśnieniem co najmniej 0,05MPa (0,5 Bara);

2) dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny;

3) odpowiednią jakość wody, spełniającą wymogi rozporządzenia ministra właściwego do spraw zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, o smaku, zapachu, mętności i barwie akceptowalnej dla konsumentów, przez spełnienie co najmniej podstawowych parametrów na poziomie: żelazo – 200 µg/l; mangan – 50 µg/l; jon amonu – 0,5 mg/l; stężenie jonów wodoru (pH) – 6,5-9,5; chlorki – 250 mg/l; siarczany – 250 mg/l; barwa akceptowalna i bez nieprawidłowych zmian; mętność – 1 NTU; glin – 200 µg/l, przewodność elektryczna – 2500 µS/cm, utlenialność z KMnO<sub>4</sub> – 5,0 mg/l O<sub>2</sub>, sól – 200 mg/l.

2. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:

1) zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;

2) przyjęcie do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę o parametrach nie przekraczających wartości: ChZT - 1500 mg O<sub>2</sub>/l, BZT - 1000 mg O<sub>2</sub>/l, zawiesina ogólna - 400 mg/l;

3) ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków;

4) należytą jakość oczyszczonych ścieków.

### **Rozdział 3**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 6. 1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę lub/i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym i odbiorcą usług następuje na pisemny wniosek odbiorcy usług.

### **Rozdział 4**

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

§ 7. 1. Odczyty wodomierzy oraz urządzeń pomiarowych służących do rozliczenia ilości świadczonych usług są wykonywane w okresach rozliczeniowych przewidzianych umową.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonują upoważnione do tego osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 8. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnością za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.

2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub/i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze.

### **Rozdział 5**

#### **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 9. 1. Na pisemny wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane wydać warunki przyłączenia albo uzasadnić odmowę ich wydania, w terminach określonych w art. 19a ust. 1 ustawy.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1, z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia, zgodnie z zapisami art. 19a ust. 2 ustawy.

3. Do terminów podanych w ust. 1 i 2 nie wlicza się terminów określonych w art. 19a ust. 5 ustawy.

4. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci zawiera co najmniej informacje określone w art. 19a ust. 4 ustawy.

### **Rozdział 6**

#### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

§ 10. 1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

1) istnienia w sąsiedztwie nieruchomości osoby ubiegającej się o podłączenie urządzeń wodociągowych lub/i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;

2) możliwości technicznych urządzeń:

a) wodociągowych wynikających z możliwości pozyskania, uzdatnienia i dostawy wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody i średnice rur sieci wodociągowej),

b) kanalizacyjnych wynikających z możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (średnice rur kanalizacyjnych, położenie terenu, wydajność oczyszczalni);

3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców usług.

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

1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o minimalnej średnicy 40 mm i minimalnej grubości ścianki 2,4 mm;

2) w miejscu włączenia do sieci należy wmontować zawór odcinający - zasuwę, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną;

3) uwzględniając strefę przemarzania gruntu, przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą;

4) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o minimalnej średnicy 160 mm i minimalnej grubości ścianki 4,7 mm;

5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć zastosowanie przepompowni ścieków.

**§ 11.** W przypadku braku możliwości świadczenia usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci o warunkach, które należy spełnić w celu przyłączenia do urządzeń zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

## **Rozdział 7**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

**§ 12. 1.** Budowa przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych wymaga sporządzenia planu sytuacyjnego, o którym mowa w art. 19a ust. 6 ustawy.

2. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodności wykonania przyłącza z uzgodnioną dokumentacją techniczną i wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne warunkami przyłączenia, w tym kontroli:

1) ułożenia i sposobu montażu rur w otwartym wykopie;

2) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;

3) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

3. Odbiór techniczny jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

4. Protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji powinien zawierać co najmniej:

1) datę odbioru;

2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości;

3) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika;

4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;

5) podpisy członków komisji.

5. Protokół odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

6. Przekazanie protokołu odbioru przyłącza i dopuszczenia do eksploatacji osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci nastąpi po dostarczeniu przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu geodezyjnej inwentaryzacji powykonawczej przyłącza, obejmującej jej położenie w gruncie, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333 ze zm.).

## **Rozdział 8**

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

**§ 13. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
  - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
  - 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków
- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zastępczy punkt poboru wody, wskazuje jego lokalizację, informuje odbiorców usług o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania na stronie internetowej oraz udzielać informacji na ten temat telefonicznie;
- 2) podjąć wszelkie niezbędne działania zmierzające do usunięcia występujących zagrożeń;
- 3) w przypadku konieczności zabezpieczyć awaryjne dostawy wody dla odbiorców usług do czasu usunięcia zagrożeń będących przyczyną niedotrzymania ciągłości usług;
- 4) podjąć działania techniczne i naprawcze zmierzające do usunięcia występujących problemów.

## **Rozdział 9**

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

**§ 14. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia wyodrębnione stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.

2. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług;
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia i innych wiążących odbiorcę usług dokumentów;
- 3) informacji o występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

**§ 15. 1.** Odbiorca usług ma prawo do 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. Reklamacja może być zgłaszana w formie pisemnej, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, listem poleconym lub za pomocą poczty

elektronicznej, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia (nie później niż w terminie 30 dni od zdarzenia).

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji w jego siedzibie lub jej doręczenia mu w inny sposób. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

## **Rozdział 10**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustala, w porozumieniu z miejscowym komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.

2. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest do innych odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.

§ 17. 1. Za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Miasto Zduńska Wola, na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie.

2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru oraz poboru, o którym mowa w § 16 ust. 2, jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Państwowej Straży Pożarnej lub upoważnionego pracownika Urzędu Miasta Zduńska Wola.