

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

### **Rozdział I Postanowienia ogólne**

#### **§ 1.**

Niniejszy regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Miasto Przasnysz, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo – kanalizacyjnych oraz odbiorców usług.

#### **§ 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 (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 i 1495 oraz z 2020 r. poz. 284).
2. Pojęciom użytym w regulaminie nadaje się znaczenie, takie jakie nadają im akty wyższego rzędu, w szczególności ustawa.

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

#### **§ 3.**

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w wymaganej przez odbiorcę ilości, nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup>/dobę, o podstawowych parametrach jakości reprezentowanych przez następujące parametry fizykochemiczne:
  - a) żelazo – zawartość poniżej 0,2 mg/l,
  - b) mangan – zawartość poniżej 0,05 mg/l,
  - c) jon amonowy – zawartość poniżej 0,5 mg/l,
  - d) azotany – zawartość poniżej 50 mg/l,
- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- 3) w przypadku dostarczania wody z sieci zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) u wylotu na zaworze głównym za wodomierzem głównym,
- 4) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny,
- 5) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody.

#### **§ 4.**

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od odbiorcy, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup>/dobę,
- 2) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, warunkami przyłączenia nieruchomości,
- 3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 4) oczyścić przyjęte ścieki w oczyszczalni ścieków zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

### **Rozdział III**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

#### **§ 5.**

1. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek odbiorcy.
2. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków powinien zawierać:
  - 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca go posiada) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
  - 2) rodzaj umowy (zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków),
  - 3) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
  - 4) oświadczenie wnioskodawcy o posiadaniu własnego ujęcia wody,
  - 5) oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
  - 6) oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będzie odprowadzał na podstawie zawartej umowy (bytowe, przemysłowe),
  - 7) oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wyłącznie w celu zawarcia umowy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może określić wzór wniosku o zawarcie umowy.
4. Z odbiorcami korzystającymi zarówno z usług zaopatrzenia w wodę, jak i z usług odprowadzania ścieków, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zawiera jedną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

#### **§ 6.**

1. Z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym umowa zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.
2. Wniosek o którym mowa w ust. 1 zawiera:
  - 1) wykaz osób korzystających z lokali, z którymi mają zostać zawarte umowy indywidualne,
  - 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego dodatkowych opłat,

- 3) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może określić wzór wniosku, o którym mowa w ust. 1.

#### **§ 7.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne sporządza projekt umowy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

### **Rozdział IV**

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

#### **§ 8.**

Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilości odprowadzonych ścieków, określona zgodnie z umową.

#### **§ 9.**

1. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczanej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilość wody pobranej.
2. Ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się w rozliczeniach ilości ścieków odprowadzonych od Odbiorcy usług, wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza głównego, 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 nieprawidłowego działania wodomierza.

#### **§ 10.**

1. Dla rozliczenia odbiorców za usługi dostawy wody i odprowadzania ścieków w okresie przejściowym tzn. w okresie zmiany wysokości taryfowych cen i stawek opłat, tj. do dnia obowiązywania dotychczasowej taryfy oraz od dnia obowiązywania nowej taryfy, przedsiębiorstwo dokona oszacowania zużycia wody i odprowadzanych ścieków na podstawie średniodobowego zużycia pomiędzy odczytami, proporcjonalnie do liczby dni obowiązywania poprzedniej i nowej taryfy. Należność za wodę i ścieki naliczona będzie według określonej w ten sposób ilości wody i odprowadzanych ścieków i stawek opłat, obowiązujących odpowiednio w poprzedniej i nowej taryfie.
2. W przypadku odczytu wskazań wodomierza głównego (urządzenia pomiarowego)

przeprowadzonego w ostatnim dniu obowiązywania dotychczasowej (starej) taryfy rozliczenie świadczonych usług dokonane zostanie na podstawie tego odczytu.

## **§ 11.**

Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

## **Rozdział V Warunki przyłączenia do sieci**

### **§ 12.**

Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody,
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
- 7) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda i/lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia,
- 8) wskazania planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

### **§ 13.**

1. Do wniosku, o którym mowa w § 12, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może przygotować i bezpłatnie udostępnić odpowiedni wzór wniosku.

### **§ 14.**

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w terminie 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 12 wraz z kompletem załączników, wydaje warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.
2. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 12, informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując wyraźnie na powody, które uniemożliwiają przyłączenie.

## § 15.

Warunki techniczne powinny, co najmniej:

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego,
- 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele,
- 3) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
- 4) zawierać informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić, lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza,
- 5) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż rok.

## § 16.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, przed zawarciem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia wymogów określonych w wydanych warunkach technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

## § 17.

1. Na pisemny wniosek osoby zainteresowanej możliwością przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacji sanitarnej przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje informację o możliwości przyłączenia nieruchomości do urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych.
2. Informacja nie uprawnia do wykonania przyłącza wodociągowego oraz kanalizacji sanitarnej, stanowi wyłącznie zapewnienie o możliwości przyłączenia nieruchomości do urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych.

## **Rozdział VI**

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

## § 18.

1. Poziom dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.
2. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych:
  - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur z tworzyw sztucznych o średnicy dostosowanej do wymaganego przepływu i dopuszczalnym ciśnieniu min. 1 MPa.
  - 2) w uzasadnionych przypadkach, po uzyskaniu zgody przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, przyłącza wodociągowe mogą być wykonywane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody przeznaczonej do picia,

- 3) przyłącza kanalizacji sanitarnej należy wykonywać z rur z tworzyw sztucznych o średnicy dostosowanej do wymaganego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu, w którym zlokalizowane są przewody,
- 4) w uzasadnionych przypadkach, po uzyskaniu zgody przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, przyłącza kanalizacji mogą być wykonywane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu ścieków,
- 5) pozostałe wymagania dotyczące materiałów, armatury oraz sposobu wykonania zawarte są w technicznych warunkach wydawanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.

## **Rozdział VII**

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

#### **§ 19.**

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z określonymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz z dokumentacją techniczną przyłącza.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Odbiory przyłącza przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonywane są dwuetapowo:
  - 1) odbiór wstępny przed zasypaniem wykopów po zakończeniu robót, na podstawie pisemnego zgłoszenia dokonywanego z minimum 3-dniowym wyprzedzeniem przez inwestora lub wykonawcę przyłącza; z odbioru wstępnego sporządzany jest protokół odbioru wstępnego,
  - 2) odbiór końcowy, równoznaczny ze spisaniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, na podstawie pisemnego zgłoszenia; protokół odbioru końcowego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę usług do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

#### **§ 20.**

Inwestor lub wykonawca przyłącza jest zobowiązany dostarczyć dokumenty umożliwiające spisanie protokołu odbioru końcowego w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty odbioru wstępnego.

#### **§ 21.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może określić wzory zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru.

## **Rozdział VIII**

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

## § 22.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. na własnej stronie internetowej lub słupach ogłoszeniowych na terenie Gminy Miasto Przasnysz, z wyprzedzeniem co najmniej 72 godzinnym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców, 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 dodatkowo 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, w sposób zwyczajowo przyjęty, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

## Rozdział IX

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

## § 23.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne winno zapewnić odbiorcom należyty poziom usługi, a szczególnie winno wyodrębnić stanowisko pracy do spraw obsługi klienta.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie odbiorcy lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usługi, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.
3. W przypadku uzasadnionej reklamacji dotyczącej obniżenia jakości dostarczanej wody odbiorcy przysługuje upust na zasadach określonych w umowie.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielenia wszelkich istotnych informacji dotyczących:
  - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
  - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych odbiorców,
  - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków,
  - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
  - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.
6. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 5.

7. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 5 i 6, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przed upływem terminów wskazanych w ust. 5 i 6, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od daty złożenia prośby.

#### **§ 24.**

1. Każdy odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacja może być zgłaszana przez odbiorcę usług w dowolnej formie.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub doręczenia reklamacji.
4. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga dłuższych terminów niż wskazane w ust. 3, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne przed upływem tego terminu informuje o tym fakcie osobę, która złożyła reklamację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od daty złożenia reklamacji.

#### **§ 25.**

1. W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
  - 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
  - 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie gminy,
  - 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
  - 4) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz ze wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy,
  - 5) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 1, poza swoją siedzibą.

### **Rozdział X**

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

#### **§ 26.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zapewnia dostawy wody na cele przeciwpożarowe dla Gminy Miasta Przasnysz.

#### **§ 27.**

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego są wyłącznie jednostki straży pożarnej.

### **§ 28.**

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w okresach kwartalnych.

### **§ 29.**

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

### **§ 30.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne obciąża gminę za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie.

## **Rozdział XI Postanowienia końcowe**

### **§ 31.**

W sprawach nieobjętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności ustawy, wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.