Załącznik do Uchwały Nr XI.163.2015

 z dnia 28 września 2015r.

 Rady Miasta Wojkowice

**Regulamin dostarczania wody
i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Wojkowice**

**ROZDZIAŁ I**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Wojkowice (dalej „Regulamin”), jako akt prawa miejscowego, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie przewidzianym w upoważnieniu ustawowym wynikającym z art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (dalej „Ustawa”).
2. Szczegółowe warunki dostarczania wody lub odprowadzania ścieków oraz związane z tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług określają pisemne umowy, o których mowa w art. 6 Ustawy.
3. Ilekroć w Regulaminie użyte zostaną pojęcia określone w Ustawie rozumieć je należy w znaczeniu w niej przewidzianym, przy czym na potrzeby niniejszego Regulaminu przez przedsiębiorstwo rozumieć należy Zakład Gospodarki Komunalnej w rozumieniu art. 2 pkt 4 Ustawy.

**§ 2**

O ile z kontekstu nie wynika nic innego przez użyte w Regulaminie następujące pojęcia rozumieć należy:

1. umowa – pisemna umowa w sprawie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków zawarta pomiędzy przedsiębiorstwem a odbiorcą usług;
2. okres obrachunkowy – okres rozliczeniowy za usługi dostarczania wody lub odprowadzania ścieków określony w umowie;
3. siła wyższa – zdarzenie zewnętrzne, którego nie można było przewidzieć i którego następstwom nie można było zapobiec mimo dołożenia należytej staranności. Przejawem siły wyższej są w szczególności klęski żywiołowe, epidemie, działania zbrojne i zamieszki, akty terroru, oraz działania i akty władz państwowych.

**ROZDZIAŁ II**

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

**§ 3**

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do:

1. zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, w szczególności poprzez ich prawidłową eksploatację i dokonywanie niezbędnych napraw i remontów;
2. utrzymywania jakości i ciśnienia wody w granicach określonych obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawnymi, przy czym miejscem poboru próbek wody w celu ustalenia jej jakości oraz miejscem pomiaru ciśnienia wody jest zawór za wodomierzem głównym (gdy przyłącze wodociągowe jest własnością przedsiębiorstwa lub gminy) albo najbliższy hydrant zainstalowany na sieci wodociągowej (gdy przyłącze jest własnością odbiorcy usług);
3. prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody i informowania o jej wynikach w sposób zwyczajowo przyjęty, zgodnie z przepisami o dostępie do informacji publicznej;
4. wydawania warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci i uzgadniania dokumentacji projektowej;
5. wznawiania dostarczania wody lub odprowadzania ścieków niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odcięcie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

**ROZDZIAŁ III**

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

**§ 4**

1. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług winny być dostosowane do specyficznych, w danym stanie faktycznym lub prawnym, warunków i okoliczności związanych z dostarczaniem wody lub odprowadzaniem ścieków, przy czym nie mogą być one sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić zawarcia umowy, jeśli przyłącze zostało wykonane bez uzyskania warunków technicznych przyłączenia do sieci lub niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi.

**§ 5**

1. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku o zawarcie umowy przedsiębiorstwo zobowiązane jest przedstawić projekt umowy.
2. W terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego pisemnego wniosku, o którym mowa w art. 6 ustęp 6 Ustawy, przedsiębiorstwo sprawdza spełnianie wszystkich warunków określonych w tym przepisie, a w razie stwierdzenia ich spełnienia, zobowiązane jest przedstawić projekt umowy z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych oraz projekty umów z osobami korzystającymi z lokali w takim budynku.

**§ 6**

1. Umowy, w zależności od okoliczności oraz decyzji stron, zawierane są na czas określony lub nieokreślony.
2. Odbiorca usług zobowiązany jest do:
3. zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych,
4. natychmiastowego powiadomienia przedsiębiorstwa o awarii posiadanych instalacji i przyłączy mający wpływ na wskazania wodomierza głównego oraz inne urządzenia przedsiębiorstwa,
5. powstrzymania się od jakichkolwiek działań mających wpływ na zmianę lub pogorszenie stanu technicznego instalacji oraz urządzeń należących do przedsiębiorstwa, a w szczególności wodomierza głównego i jego usytuowania,
6. nie dokonywania, bez uprzedniej zgody przedsiębiorstwa, zmian w wewnętrznej instalacji wodociągowej lub kanalizacyjnej mogących negatywnie wpływać na jakość usług świadczonych przez przedsiębiorstwo,
7. informowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody oraz o instalacjach zasilanych z tych ujęć, celem umożliwienia ustalenia, czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez przedsiębiorstwo oraz ustalenia ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji,
8. pisemnego powiadamiania przedsiębiorstwa o wszelkich zmianach wpływających na wysokość poboru wody i jej przeznaczenia,
9. pisemnego powiadomienia przedsiębiorstwa o utracie tytułu prawnego do korzystania z lokalu lub nieruchomości,
10. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania, mieszania się wód z ujęć własnych z wodą w sieci wodociągowej,
11. przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w tym dopuszczalnych ilości ścieków oraz wartości wskaźników zanieczyszczeń, uregulowanych w przepisach wykonawczych do Ustawy.

**§ 7**

1. Umowa wygasa w przypadku śmierci odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
2. Umowa zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym wygasa, poza przyczynami wskazanymi w ustępie 1, również w razie rozwiązania albo wygaśnięcia umowy zawartej przez przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą nieruchomości, w której znajduje się lokal.

**ROZDZIAŁ IV**

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

**§ 8**

1. Rozliczenia za usługi z tytułu dostarczania wody lub odprowadzania ścieków są dokonywane w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach.
2. Ilość pobranej wody oraz odprowadzonych ścieków jest określana zgodnie z postanowieniami umowy.
3. Opłaty za inne usługi rozliczane będą na podstawie odrębnych umów zawartych pomiędzy przedsiębiorstwem a podmiotem korzystającym z takich usług.

**§ 9**

Rozliczenia za usługi z tytułu dostarczania wody lub odprowadzania ścieków są dokonywane w okresach obrachunkowych, których długość określa umowa, przy czym długość takiego okresu nie może być krótsza niż jeden miesiąc i dłuższa niż sześć miesięcy.

**§ 10**

1. Wejście w życie nowej taryfy nie wymaga zmiany umowy i obowiązuje w rozliczeniach za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo bez potrzeby odrębnego powiadamiania odbiorcy usług. Powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio do zmiany ustawy o podatku od towarów i usług, a w szczególności stawek tego podatku.

**§ 11**

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami z tytułu świadczonych przez przedsiębiorstwo usług jest faktura wystawiona przez przedsiębiorstwo, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami umowy zawartej z odbiorcą usług.
2. Termin płatności należności z tytułu świadczonych przez przedsiębiorstwo usług określa umowa.

**ROZDZIAŁ V**

**Warunki techniczne przyłączania do sieci**

**§ 12**

Podmiot ubiegający się o przyłączenie jego nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać, co najmniej:

1. imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
2. adres do korespondencji,
3. określenie przewidywanej ilości pobieranej wody oraz jej przeznaczenia,
4. wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków (względnie potwierdzonych badaniami) oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających),
5. opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia,
6. wskazanie proponowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków.

**§ 13**

Do wniosku, o którym mowa w § 12, podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci powinien załączyć:

1. do wglądu dokument określający stan prawny nieruchomości, której wniosek dotyczy oraz dokument potwierdzający jego tytuł prawny do korzystania z nieruchomości,
2. oświadczenie potwierdzające jego tytuł prawny do korzystania z nieruchomości,
3. mapę sytuacyjną wskazującą usytuowanie określonej powyżej nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu posadowionych na przedmiotowej nieruchomości.

**§ 14**

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości
do sieci, przedsiębiorstwo, w terminie 14 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 12, wraz z kompletem niezbędnych załączników, wydaje warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci. W przypadkach wymagających potwierdzenia aktualności map ze stanem faktycznym w terenie, termin wydania warunków technicznych przyłączenia może być wydłużony do 30 dni od dnia otrzymania wniosku.
2. Warunki techniczne przyłączenia powinny określać co najmniej:
3. miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
4. informacje o rodzaju i treści dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci,
5. okres ważności wydanych warunków przyłączenia (nie krótszy niż jeden rok),
6. parametry techniczne przyłącza,
7. miejsce zainstalowania urządzenia pomiarowego - w przypadku zamiaru odprowadzania ścieków przemysłowych i wystąpienia przesłanek określonych w art. 10 pkt 6 Ustawy,
8. miejsce zainstalowania wodomierza głównego.
9. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania prawidłowo sporządzonego i kompletnego wniosku, o którym mowa w § 12, przesyła wnioskodawcy stosowną w tym zakresie informację, wskazując jednocześnie powody uniemożliwiające przyłączenie.

**§ 15**

1. Warunki techniczne przyłączenia do sieci wydawane wnioskodawcy mogą, za jego zgodą, obejmować nie tylko obowiązek wybudowania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, ale również obowiązek wykonania innych prac lub wybudowania określonych urządzeń.
2. W sytuacji określonej w ustępie 1, szczegółowe warunki pokrywania kosztów, podział obowiązków oraz ewentualne zasady przekazania wybudowanych przez wnioskodawcę urządzeń są określane w pisemnej umowie zawieranej przed rozpoczęciem robót.
3. Umowa, o której mowa w ustępie 2 określa:
4. termin wykonania prac, w tym wybudowania przyłącza,
5. zasady kontroli przez przedsiębiorstwo sposobu wykonania prac przez wnioskodawcę.
6. W sytuacji określonej w ustępie 1, szczegółowe warunki pokrywania kosztów, podział obowiązków oraz ewentualne zasady przekazania wybudowanych przez wnioskodawcę urządzeń powinny być określone w odrębnej umowie zawartej z właścicielem istniejących sieci, która będzie określać:
7. zasady wyceny wartości urządzeń wybudowanych przez wnioskodawcę,
8. formę prawną przejęcia urządzeń wybudowanych przez wnioskodawcę,
9. termin i zasady rozliczeń z tytułu przejęcia urządzeń albo korzystania z nich przez przedsiębiorstwo.

**§ 16**

Przed zawarciem umowy, o której mowa w art. 6 Ustawy, przedsiębiorstwo protokolarnie potwierdza, iż wykonane przyłącze spełnia warunki techniczne przewidziane przepisami prawa oraz wymogami określonymi w warunkach przyłączenia.

**ROZDZIAŁ VI**

**Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług**

**wodociągowo-kanalizacyjnych**

**\**

**§ 17**

Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, a w szczególności gdy w danym rejonie nie posiada eksploatowanej sieci.

**ROZDZIAŁ VII**

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

**§ 18**

1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo warunkami technicznymi przyłączenia oraz obowiązującymi przepisami prawnymi i uzgodnionym projektem przyłącza.
2. Jeżeli warunki techniczne przyłączenia obejmowały również wybudowanie przez wnioskodawcę ze środków własnych określonych urządzeń, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.
3. Określone w warunkach technicznych przyłączenia próby i odbiory częściowe lub końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza - wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed ich zakryciem (zasypaniem).
5. Przed zakryciem (zasypaniem) należy wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w warunkach technicznych przyłączenia, i przekazać jeden jego egzemplarz do przedsiębiorstwa.**\**

**§ 19**

W terminie 7 dni od dnia otrzymania zgłoszenia gotowości do odbioru przedsiębiorstwo wyznacza termin odbioru.

**ROZDZIAŁ VIII**

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

**§ 20**

1. O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo winno uprzedzić odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie.
2. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie, co najmniej na 3 dni przed planowanym terminem.
3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.
4. Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Przedsiębiorstwo powinno zapewnić wówczas zastępcze punkty poboru wody i poinformować odbiorców usług o ich lokalizacji i warunkach korzystania.
5. Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usług, chyba, że nie ponosi winy.
6. Przedsiębiorstwo wolne jest od odpowiedzialności w szczególności wówczas, gdy przerwa lub ograniczenie świadczenia usług, wynikały z:
7. działania siły wyższej,
8. niezawinionego przez przedsiębiorstwo braku wody na ujęciu,
9. niezawinionego przez Przedsiębiorstwo zanieczyszczenia wody na ujęciu lub w sieci w sposób niebezpieczny dla zdrowia,
10. konieczności przeprowadzenia niezbędnych planowanych lub awaryjnych napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
11. działania lub zaniechania osób lub podmiotów, za które przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym odbiorców usług,
12. potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.

**§ 21**

Wyboru formy uruchomienia zastępczego punktu poboru wody dokona przedsiębiorstwo mając na uwadze możliwości techniczne oraz odległość punktu poboru wody od rejonu w którym nastąpił brak dostawy wody z sieci przedsiębiorstwa. Przedsiębiorstwo dołoży wszelkich starań, aby możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody była jak najmniej uciążliwa dla odbiorców usług.

**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**

**§ 22**

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji związanych z przyłączeniem do sieci oraz zawarciem i wykonywaniem umowy, a w szczególności w sprawach:
2. prawidłowego sposobu wykonywania postanowień umowy przez odbiorcę usług,
3. szczegółowych warunków technicznych przyłączenia do sieci,
4. występujących zakłóceń w dostawie wody lub w odprowadzaniu ścieków,
5. awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
6. planowanych przerw w świadczeniu usług.
7. Przedsiębiorstwo udziela przedmiotowych informacji - w zależności od potrzeb i okoliczności - pisemnie, telefonicznie, drogą faksową, za pośrednictwem elektronicznych środków przekazu lub poprzez obwieszczenia w prasie lokalnej albo ogłoszenia umieszczane na terenie, których dana informacja dotyczy.
8. Z zastrzeżeniem ustępu 4, informacje są udzielane bez zbędnej zwłoki, lecz w każdym razie w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych, o ile charakter informacji pozwala na jej podanie w takim terminie.
9. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń w okresie dłuższym niż termin wskazany w ustępie 3, w szczególności w związku z koniecznością wykonania stosownych ekspertyz, przedsiębiorstwo udzieli wymaganych informacji niezwłocznie po dokonaniu tych ustaleń.

**§ 23**

1. Odbiorcy usług mają prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorstwo, w szczególności co do ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.
2. Reklamacje zgłaszane być mogą w formie pisemnej, elektronicznej, drogą faksową lub osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, lecz w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia przyjęcia reklamacji. Postanowienia § 22 ustęp 3 – 4 stosuje się odpowiednio.
4. Reklamacja powinna zawierać:
5. imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zgłaszającego,
6. przedmiot reklamacji,
7. przedstawienie okoliczności faktycznych i prawnych uzasadniających reklamację,
8. zgłaszane żądanie,
9. numer i datę umowy,
10. podpis zgłaszającego – w razie zgłaszania reklamacji pisemnej.
11. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:
12. rozstrzygnięcie, tj. uwzględnienie albo odmowę uwzględniania reklamacji wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym,
13. pouczenie w sprawie możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie,
14. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo, z określeniem zajmowanego przez niego stanowiska.

**§ 24**

Przedsiębiorstwo udostępnia wszystkim zainteresowanym niżej wymienione dokumenty:

1. tekst jednolity Ustawy,
2. tekst jednolity Regulaminu,
3. aktualnie obowiązujące taryfy cen i stawek opłat,
4. wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

**ROZDZIAŁ X**

**Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 25**

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie odrębnego porozumienia zawieranego pomiędzy przedsiębiorstwem, gminą Bobrowniki i jednostkami Straży Pożarnej.
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przedsiębiorstwu przez jednostki Straży Pożarnej w umownie ustalonych okresach.
4. W przypadku pobrania przez jednostkę straży pożarnej wody na cele przeciwpożarowe z instalacji wodociągowej odbiorcy usług, jednostka ta zobowiązana jest niezwłocznie przekazać przedsiębiorstwu stosowną w tym zakresie informację o ilości pobranej wody tak, aby umożliwić przedsiębiorstwu prawidłowe rozliczenie z tytułu dostarczania wody dla tego odbiorcy.
5. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo obciąża gminę Bobrowniki.

**ROZDZIAŁ XI**

**Postanowienia końcowe**

**§ 26**

Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków przyjęty uchwałą Nr XXXV/174/2015 z dnia 28 listopada 2015r.

**§ 27**

Regulamin wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.