

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY LESZNOWOLA

Rozdział I Przepisy Ogólne.

§ 1.

Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków realizowanego na terenie Gminy Lesznowola, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

1. Niniejszy regulamin opracowany został w szczególności na podstawie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków – dalej jako „ustawa”.
2. Wszelkie pojęcia występujące w niniejszym regulaminie mają znaczenie przyznane im zgodnie z aktem prawnym wskazanym w ust. 1.
3. Używane poniżej określenie: umowa – oznacza pisemną umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art.6 ust.1 ustawy.

Rozdział II

Minimalny poziom świadczonych usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, prawa i obowiązki stron.

§ 3.

1. Obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, w ramach posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych:
 - 1) dostarczanie wody do nieruchomości w sposób ciągły i niezawodny, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
 - 2) zapewnienie w sieci odpowiedniego ciśnienia wody, nie mniejszego niż 0,05 MPa, wynikającego z warunków technicznych przyłączenia;
 - 3) odbieranie w sposób ciągły ścieków w stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości określonej w warunkach technicznych przyłączenia;
 - 4) określanie dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń odbieranych ścieków;
 - 5) partycypowanie w kosztach energii elektrycznej, niezbędnej do funkcjonowania przydomowych przepompowni ścieków, w sposób określony w umowie;
 - 6) Sporządzanie w terminach półrocznych informacji dotyczących jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i przekazywanie ich do wiadomości odbiorców oraz Gminy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo do:
 - 1) dostępu do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w eksploatacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, zlokalizowanych na terenach prywatnych i publicznych, w celu wykonywania czynności konserwacyjnych tych urządzeń;

- 2) podejmowania działań zgodnych z prawem, w przypadkach utrudniania przez odbiorcę wykonywania czynności eksploatacyjnych, w tym działań zabezpieczających przed skutkami awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
 - 3) kontroli wodomierzy głównych, odczytu wskazań wodomierzy, badań i pomiarów jakości i ciśnienia dostarczanej wody, przeprowadzania przeglądów i napraw urządzeń eksploatowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz dostępu do zasowy na przyłączy,
 - 4) kontroli urządzenia pomiarowego i odczytu jego wskazań;
 - 5) kontroli jakości prac związanych z realizacją przyłącza wodociągowego, kanalizacyjnego i zgodności z dokumentacją techniczną. W tym celu przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstępu na plac budowy w trakcie wykonywania prac montażowych i podczas prac odbiorowych przed przyjęciem przyłącza do eksploatacji;
 - 6) kontroli ilości wody pobranej z ujęć własnych odbiorcy oraz innych źródeł, plombowania wodomierzy zainstalowanych na tych ujęciach wody w celu kontroli ilości odprowadzanych ścieków do sieci kanalizacyjnej, jeżeli brak jest urządzeń pomiarowych;
 - 7) określania w umowie ilości i jakości odbieranych ścieków, przeprowadzania kontroli w tym zakresie, oraz plombowania urządzeń mierzących ilość odprowadzanych ścieków, zainstalowanych przez odbiorcę usług;
3. Odbiorca ma prawo do:
- 1) nieprzerwanych dostaw wody odpowiadającej wymogom w zakresie jakości, oraz ilości i ciśnienia określonych w umowie;
 - 2) otrzymywania informacji dotyczącej jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
 - 3) odprowadzania ścieków do sieci kanalizacyjnej, eksploatowanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w sposób nieprzerwany;
 - 4) żądania od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przeprowadzenia kontroli:
 - a) funkcjonowania wodomierza głównego, a w razie jego niesprawności do wymiany w ciągu 14 dni, jednak w przypadku prawidłowego działania wodomierza głównego koszt ekspertyzy obciąża odbiorcę;
 - b) jakości dostarczonej wody na zaworze głównym.
4. Odbiorca zobowiązany jest do:
- 1) wykorzystywania pobieranej wody oraz odprowadzania ścieków zgodnie z umową i warunkami technicznymi przyłączenia;
 - 2) użytkować wewnętrzną instalację wodociągową w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej;
 - 3) zabezpieczenia wodomierza głównego przed uszkodzeniem oraz naruszeniem plomb;
 - 4) użytkowania wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci i innych urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) dokonywania na własny koszt niezbędnych konserwacji i napraw przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych będących ich własnością;
 - 6) informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zrzutach awaryjnych lub jakości ścieków odbiegających od warunków umowy;
 - 7) umożliwienia osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wejścia na teren nieruchomości do pomieszczeń, w celach określonych przez ustawę;
 - 8) informowania przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków;

- 9) zawiadamiania o stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o zerwaniu czy uszkodzeniu plomby;
- 10) poinformowania o zmianach stanu prawnego nieruchomości w terminie dwóch tygodni od dnia zaistnienia niniejszego zdarzenia prawnego;
- 11) niezwłocznego powiadomienia o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci i innych urządzeń;
- 12) udostępnienia nieodpłatnie przedsiębiorstwu miejsc na ogrodzeniu lub elewacji budynku mieszkalnego, celem umieszczenia tabliczek do oznakowania armatury wodociągowej.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami

§ 4.

1. Zawarcie umowy następuje na pisemny wniosek zainteresowanego, po spełnieniu przez niego warunków technicznych przyłączenia i formalno-prawnych, wynikających z ustawy.
2. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki lub z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 5.

W przypadku, gdy przyłącza lub inne przewody wodociągowe i kanalizacyjne są w posiadaniu odbiorcy, odpowiedzialność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa.

§ 6.

1. Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.
2. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, jeżeli są spełnione warunki określone w art.6 ust.6 i 6a ustawy, a osoba korzystająca z lokalu wystąpi także z wnioskiem o zawarcie umowy.
3. Do wniosku załącza się schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym oraz dokumenty potwierdzające spełnienie warunków określonych w art.6 ust.6 i 6a ustawy.
4. Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na zawarcie umów z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w ust. 2, również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w art.6 ust.6 i 6a ustawy.
5. Podstawą rozliczania nieruchomości, zabudowanej budynkiem wielolokalowym, za użytą wodę i odbiór ścieków jest odczyt licznika głównego, którego wskazania pomniejszane są o zużycie osób korzystających z lokali, którzy wnoszą opłaty na podstawie oddzielnie zawartych umów. Właściciel budynku lub zarządca nieruchomości wspólnej wnosi opłaty za usługi, z których skorzystano w nieruchomości na potrzeby wspólne.

Rozdział IV

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

§ 7.

Rozliczenie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§ 8.

1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalone na podstawie rozporządzenia, o którym mowa w art.27 ustawy.
2. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie:
 - 1) wskazań urządzeń pomiarowych, albo
 - 2) jako równą ilości pobranej wody, albo
 - 3) szczególnych postanowień umowy.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia faktury za świadczone usługi. Ma prawo na życzenie odbiorcy lub w uzasadnionych przypadkach wystawiać faktury zaliczkowe na podstawie dotychczasowego zużycia, które zostaną rozliczone w fakturze ostatecznej, po dokonaniu odczytu wskazań wodomierza głównego lub innych wodomierzy lub urządzeń pomiarowych.
4. W rozliczeniach odprowadzonych ścieków, ilość wody zużytej bezpowrotnie może być uwzględniana wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia wody na ten cel ustalona jest na podstawie wskazania wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt odbiorcy, zgodnie z określonymi przez przedsiębiorstwo warunkami technicznymi.
5. W przypadku poboru wody z własnych ujęć odbiorcy, ilość ścieków wprowadzanych do urządzeń przedsiębiorstwa ustala się na podstawie wskazań zainstalowanego na własny koszt wodomierza na własnych ujęciach wody.

§ 9.

1. Okresem obrachunkowym jest 1 (jeden) miesiąc, lub inny okres określony umową, nie dłuższy jednak niż 6 (sześć) miesięcy.
2. Umowa określa też sposób uiszczania opłat oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.
3. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez przedsiębiorstwo w okresach obrachunkowych określonych umową i z terminem płatności wskazanym w umowie lub na fakturze.
4. Zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń do wysokości faktury, nie wstrzymuje jej zapłaty.
5. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty otrzymania wniosku w tej sprawie przez Przedsiębiorstwo.

Rozdział V

Warunki przyłączenia do sieci i techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych oraz sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 10.

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego (w razie potrzeby także innych urządzeń) oraz ich przyłączenia do sieci będących w posiadaniu przedsiębiorstwa jest:
 - 1) wystąpienie z wnioskiem do przedsiębiorstwa osoby, która posiada tytuł prawny do danej nieruchomości albo - po złożeniu stosownego oświadczenia - osoby władającej nieruchomością o nieuregulowanym stanie prawnym, o wydanie warunków technicznych przyłączenia;
 - 2) sporządzenie dokumentacji technicznej (zgodnie z uzyskanymi warunkami technicznymi przyłączenia) i wystąpienie z wnioskiem o uzgodnienie tej dokumentacji przez przedsiębiorstwo.
2. W przypadku gdy wnioskodawcą jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowuje informację techniczną, niezbędną do wydania warunków technicznych przez Gminę.

3. W przypadku gdy przedmiotem wniosku o wydanie warunków technicznych przyłączenia jest budowa urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych w tym sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowuje informację techniczną na budowę infrastruktury i przekazuje ją wraz z wnioskiem do Gminy, celem przygotowania przez Gminę umowy z wnioskodawcą w zakresie budowy urządzeń i/lub sieci.

§ 11.

1. Wniosek o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien być wypełniony na druku wskazanym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i określać wszystkie informacje w nim wskazane.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, ubiegający się o przyłączenie do sieci powinien załączyć mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust.1, z uwzględnieniem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu a w przypadku obiektów projektowanych projekt zagospodarowania terenu sporządzony na mapie do celów projektowych.

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo wydaje warunki techniczne przyłączenia w terminie określonym w §18 ust.1 pkt 2 lit.a niniejszego regulaminu.
2. Techniczne warunki przyłączenia są ważne w okresie dwóch lat od daty wydania.
3. Techniczne warunki przyłączenia powinny określać przede wszystkim:
 - 1) miejsce i sposób wykonania przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego (w razie potrzeby także innych urządzeń) oraz przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 2) wymagania dotyczące:
 - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
 - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
 - c) jakości odprowadzanych ścieków,
 - 3) sposób prowadzenia prac w przypadkach występowania zagrożeń.

§ 13.

1. Przyłączenie do sieci, próby, odbiory częściowe i końcowe są przeprowadzane przy udziale przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust.1, są potwierdzane w protokole, którego wzór określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
3. Podpisany protokół stanowi podstawę zawarcia umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
4. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zawarciu umowy z odbiorcą i zamontowaniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego.

§ 14.

1. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia.
2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy dokument stwierdzający taki fakt, wraz z uzasadnieniem.

Rozdział VI

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

§ 15.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług oraz Gminy informacji, dotyczących występujących zakłóceń w zaopatrzeniu w wodę i w odprowadzaniu ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności, gdy :
 - 1) brak jest wody w ujęciu;
 - 2) z powodu awarii urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, gdy nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków;
 - 3) dalsze funkcjonowanie urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska;
 - 4) nastąpiła przerwa w zasilaniu energią energetyczną urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;
 - 5) działanie siły wyższej uniemożliwiło dalsze świadczenie usług.
3. O przerwach w dostawie wody lub odprowadzaniu ścieków wynikających z planowanych prac konserwacyjno–remontowych przedsiębiorstwo powiadomi odbiorcę oraz przekaze informację do Gminy najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem.
4. W przypadku, gdy planowa przerwa w dostawie wody będzie trwać dłużej niż 12 godzin, należy o tym fakcie powiadomić odbiorców z wyprzedzeniem minimum 7 dniowym. W takim przypadku przedsiębiorstwo zapewni na ten okres zastępczy punkt poboru wody.
5. Informacje i powiadomienia, o których mowa w ust.1, 3 i 4, przedsiębiorstwo przekazuje przy pomocy ogłoszeń zamieszczanych w rejonie zakłóceń, na swojej stronie internetowej, lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.
6. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.

Rozdział VII

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

§ 16.

1. Obowiązują następujące wymagania w zakresie terminów:
 - 1) udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z zakłóceniami w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków:
 - a) 12 godzin – na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
 - b) 3 dni – na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług;
 - c) 14 dni – na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego;
 - 2) rozpatrywania przez przedsiębiorstwo pisemnych wniosków o:
 - a) wydanie warunków technicznych przyłączenia, uzgodnienie dokumentacji projektowej – 30 dni, a w szczególnych przypadkach w terminie 45 dni od daty zarejestrowania wniosku;
 - b) zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/albo odprowadzanie ścieków – niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni od chwili zgłoszenia odbiorcy;
 - c) rozliczanie wody bezpowrotnie zużytej – w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku.

2. Informacje i odpowiedzi są udzielane przez przedsiębiorstwo w takim samym trybie w jakim sprawa została wniesiona.

§ 17.

1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.
2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust.1, jest dokonywane przesyłkami poleconymi, skierowanymi na udostępnione przedsiębiorstwu adresy do korespondencji.

§ 18.

1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust.1, wnoszone są na piśmie w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej.
3. Odbiorca usług, który składa reklamację, winien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne dowody uzasadniające reklamację.
4. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.
5. Termin, o którym mowa w ust.3, może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, nie dłużej jednak niż 30 dni.

Rozdział VIII

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 19.

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej oraz innych punktów poboru uzgodnionych pomiędzy przedsiębiorstwem a jednostkami straży pożarnej działającymi na terenie Gminy.

§ 20.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe są jednostki straży pożarnej działające na terenie Gminy oraz inne jednostki i osoby biorące udział w akcji gaśniczej prowadzonej na terenie Gminy lub w bezpośrednim jej sąsiedztwie.

§ 21.

Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie:

- 1) wodomierzy zainstalowanych w opomiarowanych punktach poboru wody,
- 2) pisemnych informacji, których składanie jest obowiązkiem jednostek straży pożarnej oraz innych jednostek i osób biorących udział w akcji gaśniczej,

w okresach kwartalnych oraz po każdej akcji gaśniczej.

§ 22.

Należność za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje Gmina.

Rozdział IX

Postanowienia końcowe

§ 23.

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności przepisy ustawy wraz z przepisami wykonawczymi.