

**UCHWAŁA NR 6/18
ZGROMADZENIA ZWIĄZKU KOMUNALNEGO GMIN DS. WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI W
CZĘSTOCHOWIE**

z dnia 14 listopada 2018 r.

w sprawie uchwalenia "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków"

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2018 r., poz. 994 z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018 r., poz. 1152 późn. zm.)

Zgromadzenie Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie uchwała, co następuje:

§ 1. Uchwała się Regulamin zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na terenie Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie zgodnie z załącznikiem do niniejszej uchwały.

§ 2. Traci moc uchwała Nr 16/2007 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin d/s Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie z dnia 17 kwietnia 2007 roku w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.

Zastępca Przewodniczącego
Zgromadzenia Związku
Komunalnego Gmin ds. Wod
- Kan w Częstochowie

Jerzy Nowakowski

Załącznik do uchwały Nr 6/18
Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds.
Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie
z dnia 14 listopada 2018 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków

SPIS ROZDZIAŁÓW:

Rozdział I

Przepisy ogólne.

Rozdział II

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

Rozdział IV

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

Rozdział V

Warunki przyłączania do sieci wraz z warunkami technicznymi określającymi możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

Rozdział VI

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza.

Rozdział VII

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

Rozdział VIII

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

Rozdział IX

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Rozdział X

Postanowienia końcowe.

Rozdział 1. Przepisy ogólne.

§ 1. Regulamin został opracowany na podstawie przepisów art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152).

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- a) ogólne warunki umowy – określają zasady na jakich świadczone są przez Przedsiębiorstwo usługi na rzecz Odbiorców usług i stanowią integralną część umowy,
- b) Przedsiębiorstwo – Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczące usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gmin członkowskich Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie

- c) umowa – należy przez to rozumieć pisemną umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawartą pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług,
- d) ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2018 r. poz.1152),
- e) Wydział Eksploatacji Nr 1 Kłobuck – komórka organizacyjna Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie, 42-202 Częstochowa, ul. Jaskrowska 14/20, 42-100 Kłobuck, ul. Wodociągowa 25,
- f) Wydział Eksploatacji Nr 2 Olsztyn – komórka organizacyjna Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie, 42-202 Częstochowa, ul. Jaskrowska 14/20, 42-256 Olsztyn, ul. Mstowska 53.

§ 3. 1. Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa oraz Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi za pomocą urządzeń wodociągowych oraz zbiorowego odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

2. Niniejszy regulamin obowiązuje na obszarze następujących gmin, uczestników Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji: Częstochowa, Kłobuck, Blachownia, Mykanów, Olsztyn, Konopiska, Miedźno, Rędziny, Poczesna.

3. Przedsiębiorstwo prowadzi działalność gospodarczą w oparciu o zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, udzielone decyzją Zarządu Związku Komunalnego ds. Wodociągów i Kanalizacji.

4. Przedmiotem działania Przedsiębiorstwa jest działalność polegająca na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody oraz na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków na obszarze działania Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji z siedzibą w Częstochowie przy ul. Jaskrowskiej 14/20.

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 4. W zakresie dostarczania wody Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- a) zapewnić wysoką jakość świadczonych usług,
- b) dostarczać Odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości określonej w postanowieniach **§ 31 ust. 3**,
- c) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
- d) zapewnić dostawę wody pod odpowiednim ciśnieniem, wskazanym w **§ 31 ust. 1**,
- e) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

§ 5. W zakresie odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo jest zobowiązane:

- a) zapewnić wysoką jakość świadczonych usług,
- b) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez Odbiorców usług w ilości określonej warunkami technicznymi,
- c) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków.

§ 6. Przedsiębiorstwo zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach obowiązującego prawa.

§ 7. Przedsiębiorstwo nie udziela odrębnej gwarancji na świadczone usługi, gdyż jakość wody i wymogi w zakresie odprowadzania ścieków określone są odrębnymi przepisami.

§ 8. Przedsiębiorstwo, w oparciu o wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych:

- a) analizuje i ocenia stan istniejącego systemu zaopatrzenia w wodę oraz odprowadzania ścieków,
- b) określa koncepcje funkcjonowania gospodarki wodno – ściekowej,

- c) określa priorytetowe przedsięwzięcia rozwojowe oraz modernizacyjno - remontowe w zakresie gospodarki wodno – ściekowej,
- d) podejmuje działania i przedsięwzięcia racjonalizujące zużycie wody oraz wprowadzanie ścieków do środowiska przyrodniczego.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

§ 9. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy z Odbiorcą usług następuje po złożeniu wniosku o zawarcie umowy.

3. Umowa z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

4. Umowa pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą Usług o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z zawartymi w załączniku Ogólnymi Warunkami Umowy, stanowią umowę o zaopatrzenie w wodę i/ lub odprowadzanie ścieków w rozumieniu art. 6 ustawy.

5. Umowa z Odbiorcą usług jest zawierana w formie pisemnej na czas nieokreślony.

6. Za zgodą stron, w przypadkach wyjątkowych i indywidualnych, umowa może być zawarta na czas określony.

7. Wszelkie zmiany umowy, pod rygorem nieważności, wymagają formy pisemnej.

§ 10. Dostawca ścieków przemysłowych, który zawarł z Przedsiębiorstwem umowę o odprowadzanie ścieków, jest zobowiązany, na wniosek Przedsiębiorstwa, do zawarcia dodatkowej umowy, dotyczącej jakości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa.

§ 11. 1. Zmiana ogólnych warunków umowy nie wymaga podpisania aneksu do umowy i następuje wyłącznie poprzez łączne spełnienie następujących warunków:

- a) wprowadzone zmiany w ogólnych warunkach umowy były doręczone Odbiorcy usług w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi,
- b) wyeksponowanie w doręczonym Odbiorcy usług dokumencie wprowadzanych zmian w sposób czytelny,
- c) pouczenie Odbiorcy usług o prawie do wypowiedzenia umowy w terminie jednego miesiąca po dniu doręczenia zmienionych ogólnych warunków umowy,
- d) nieskorzystanie przez Odbiorcę usług z prawa do wypowiedzenia umowy w terminie jednego miesiąca po dniu doręczenia zmienionych ogólnych warunków umowy.

2. Zmiana ogólnych warunków umowy wchodzi w życie w terminie jednego miesiąca od dnia przedłożenia Odbiorcy usług nowej treści ogólnych warunków umowy, jeżeli Odbiorca usług w tym okresie nie wypowiedział umowy.

3. Zmiana taryfy oraz wysokości opłat dodatkowych wynikających z przyłączenia instalacji wewnętrznej Odbiorcy usług do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa nie wymaga zmiany umowy.

§ 12. Wznowienie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków poprzez otwarcie przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego nie wymaga zawarcia nowej umowy.

§ 13. 1. Strony mogą rozwiązać umowę za porozumieniem w każdym czasie.

2. Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku utraty przez dotychczasowego Odbiorcę usług tytułu prawnego do nieruchomości i podpisania nowej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, dotyczącego tego samego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego.

3. Strony mogą rozwiązać umowę za wypowiedzeniem z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

4. Aby skorzystać z prawa do rozwiązania umowy za wypowiedzeniem, Odbiorca usług musi poinformować Przedsiębiorstwo o swojej decyzji, przez złożenie jednoznacznego oświadczenia w formie pisemnej (np. pismo złożone w siedzibie Przedsiębiorstwa, pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

5. Przedsiębiorstwo może wypowiedzieć umowę wyłącznie w przypadku zajścia przewidzianych prawem okoliczności uzasadniających odcięcie dostawy wody i/lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego. Dla skuteczności wypowiedzenia wymagane jest uzasadnienie wypowiedzenia i zachowanie formy pisemnej.

6. Okres wypowiedzenia umowy może ulec skróceniu za zgodą obu stron oraz w przypadku, gdy w okresie wypowiedzenia inny Odbiorca usług, posiadający tytuł prawny do nieruchomości podpisze umowę z Przedsiębiorstwem.

7. W przypadku utraty tytułu prawnego do nieruchomości następuje wygaśnięcie umowy z dotychczasowym Odbiorcą usług. Wygaśnięcie umowy następuje z chwilą uzyskania przez Przedsiębiorstwo informacji o utracie przez dotychczasowego Odbiorcę usług tytułu prawnego do nieruchomości.

8. Po rozwiązaniu umowy, Przedsiębiorstwo zamyka przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne oraz demontuje wodomierz główny, za wyjątkiem sytuacji gdy po rozwiązaniu umowy nastąpiło niezwłoczne podpisanie nowej umowy, dotyczącej tej samej nieruchomości z innym Odbiorcą usług.

9. Odbiorca usług, po rozwiązaniu umowy, na wniosek Przedsiębiorstwa, ma obowiązek umożliwić demontaż wodomierza głównego.

§ 14. Zawarcie umowy z nowym Odbiorcą usług następuje po dokonaniu kontroli przyłączy wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz miejsca lokalizacji wodomierza.

Rozdział 4.

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

§ 15. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa Przedsiębiorstwa, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość dostarczonej wody i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków.

2. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia.

3. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat, wynikających z nowych podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

§ 16. 1. Okresy rozliczeniowe obowiązujące Odbiorców usług są określane w umowie.

2. Rozliczenie usług dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków, świadczonych przez Przedsiębiorstwo, dokonywane jest na podstawie wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego w okresach co 1 lub co 3 miesiące. Okres rozliczeniowy jednomiesięczny nie jest tożsamy z miesiącem kalendarzowym. Okres rozliczeniowy trzymiesięczny nie jest tożsamy z kwartałem kalendarzowym.

3. W razie braku wodomierza głównego ilość dostarczonej wody ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

4. Okres rozliczeniowy jednomiesięczny może być stosowany wobec Odbiorców usług, których ilość pobranej wody przekracza 300 m³/miesiąc.

§ 17. 1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i/lub odprowadzania ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. Za nieterminowe regulowanie należności Przedsiębiorstwo naliczać będzie odsetki za opóźnienie.

§ 18. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wodomierza głównego (zalana studzienka, zaporowany wodomierz, nieobecność mieszkańców itp.), ilość dostarczonej wody ustala się szacunkowo, na podstawie średniego zużycia wody w ostatnich trzech okresach rozliczeniowych, 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 okresu rozliczeniowego.

§ 19. W przypadku gdy sprawdzenie wodomierza głównego (ekspertyza uprawnionej instytucji) wykazało, że wodomierz główny działa nieprawidłowo w taki sposób, że zaniża wskazania ilości rzeczywiście pobranej wody (przyrząd pomiarowy działa na niekorzyść Przedsiębiorstwa), Przedsiębiorstwo może obciążyć Odbiorcę usług według wskazań wodomierza.

§ 20. 1. W przypadku podłączenia do sieci kanalizacyjnej Odbiorcy usług posiadającego wyłącznie własne ujęcie wody, przy braku urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków za którą następuje obciążenie, ustala się na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego w uzgodnieniu z Przedsiębiorstwem na własnym ujęciu jako równą ilości pobranej wody lub w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach jako równą ilości ścieków określonej w umowie.

2. Koszt instalacji, wymiany, legalizacji i napraw wodomierza, o którym mowa w ust. 1, obciąża Odbiorcę usług.

§ 21. 1 W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wodomierza do pomiaru poboru wody zużywanej bezpowrotnie, z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy usług, ilość ścieków będzie obliczona jako równa ilości pobranej wody, wykazanej na wodomierzu głównym.

2 Koszt instalacji, wymiany, legalizacji i napraw wodomierza do pomiaru poboru wody zużywanej bezpowrotnie obciąża Odbiorcę usług. Wodomierz do pomiaru poboru wody zużywanej bezpowrotnie musi być przystosowany do odczytu radiowego w systemie, w którym odczytywany jest lub będzie wodomierz główny.

3 W przypadku niedokonania przez Odbiorcę usług legalizacji wodomierza do pomiaru poboru wody zużywanej bezpowrotnie w przewidzianym przepisami terminie lub niedokonania jego wymiany na nowy, ilość ścieków wprowadzonych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa zostanie ustalona jako równa ilości pobranej wody, wykazanej na wodomierzu głównym.

§ 22. 1. Wodomierz zainstalowany przy punktach czerpalnych wody montowany jest w lokalu na koszt właściciela lub zarządcy budynku i musi być przystosowany do odczytu radiowego w systemie, w którym odczytywany jest lub będzie wodomierz główny.

2. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody, Przedsiębiorstwo ustala ilość pobranej w lokalu wody w drodze szacunku, stosując zasady szacowania właściwe dla ustalenia ilości pobranej wody, w przypadku braku możliwości odczytania wodomierza głównego (§ 18).

3. Po trzech kolejnych okresach rozliczeniowych, których rozliczenie wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych, odbywało się na podstawie szacunku, Przedsiębiorstwo zawiadamia pisemnie właściciela lub zarządcę budynku o braku możliwości dokonania odczytu.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, Przedsiębiorstwo zaprzestaje odczytywania danego wodomierza, zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody, do chwili usunięcia przez właściciela lub zarządcę budynku przyczyn uniemożliwiających dokonanie odczytu. Ilość pobranej w lokalu wody, Przedsiębiorstwo zalicza do różnicy wskazań między wodomierzem głównym, a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody.

5. Jeżeli nastąpi odcięcie dostaw wody do budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, z przyczyn wymienionych w art. 8 ust. 1 ustawy, Przedsiębiorstwo zaprzestanie dostarczania wody osobom korzystającym z lokali znajdujących się w tym budynku wielolokalowym lub w tych budynkach wielolokalowych.

§ 23. W przypadku odcięcia dostawy wody przez Przedsiębiorstwo, opłata abonamentowa nie jest naliczana.

§ 24. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania podlicznika do pomiaru poboru wody zużywanej bezpowrotnie, ilość wody ustala się na podstawie ilości zużytej bezpowrotnie wody w analogicznym okresie roku ubiegłego, a gdy nie jest to możliwe na podstawie iloczynu średniamiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

§ 25. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków z trzech okresów rozliczeniowych przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego, a gdy nie jest to możliwe — na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniamiesięcznej ilości odprowadzanych ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego.

§ 26. Gdy zamknięcie przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego nastąpiło z winy Odbiorcy usług, wznowienie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków następuje niezwłocznie lecz nie później niż w ciągu 3 dni roboczych po usunięciu przez Odbiorcę przyczyn uzasadniających odcięcie wody i/lub zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego oraz po opłaceniu kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo, związanych z ponownym otwarciem przyłącza.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci wraz z warunkami technicznymi określającymi możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

§ 27. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej składa do Przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.

3. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.

§ 28. Warunki przyłączenia do sieci powinny w szczególności określać:

- a) miejsce i sposób przyłączenia instalacji do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej,
- b) maksymalne sekundowe i/lub dobowe możliwości dostawy wody i odbioru ścieków dla obiektów innych niż budownictwo jednorodzinne,
- c) termin ważności.

§ 29. 1. Dostarczanie wody dla Odbiorcy usług, w przypadku istniejących przyłączy, następuje w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych od dnia podpisania umowy, po uprzednim sprawdzeniu stanu technicznego przyłącza oraz zamontowaniu wodomierza głównego. W uzasadnionych przypadkach należy dokonać wcześniejszego sprawdzenia i potwierdzenia prawidłowej jakości wody.

2. Uruchomienie przyłącza poprzez otwarcie zasuwy dokonuje Przedsiębiorstwo w obecności Odbiorcy usług po opłaceniu przez Odbiorcę usług kosztów tego uruchomienia. Uruchomienie przyłącza poprzez otwarcie zasuwy następuje w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych od dnia uregulowania kosztów uruchomienia.

3. Odbiór ścieków w przypadku istniejących przyłączy powinien nastąpić z dniem podpisania umowy.

§ 30. 1. W przypadku wykonania nowego przyłącza, dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków uzależnione jest od terminu zakończenia prac oraz dokonania ich odbioru przez Przedsiębiorstwo.

2. Realizacja nowego przyłącza odbywa się na koszt Odbiorcy usług, w oparciu o wydane przez Przedsiębiorstwo warunki techniczne, po spełnieniu wymagań określonych prawem budowlanym.

3. Dokumentacja techniczna nowego przyłącza wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem.

4. Przedsiębiorstwo dokonuje uzgodnienia w terminie 14 dni od dnia przedłożenia dokumentacji technicznej.

5. Wodomierz może być usytuowany w budynku, jeśli długość przyłącza nie przekracza 30 m licząc od linii regulacyjnej do wodomierza głównego. Jeśli odległość jest większa, wodomierz należy zlokalizować w studni wodomierzowej, która winna być usytuowana nie dalej niż 15 m od linii regulacyjnej.

6. Zestaw wodomierzowy powinien być zamontowany w pozycji poziomej, nie dalej niż 1 m za pierwszą przegrodą (ścianą). Wymagane jest stosowanie przed i za wodomierzem zaworów grzybkowych.

7. Długość przyłącza kanalizacji sanitarnej na terenie nieruchomości Odbiorcy usług, liczona od linii regulacyjnej nieruchomości do pierwszej studzienki rewizyjnej, nie może przekraczać 10 m.

8. O terminie przystąpienia do robót budowlanych Odbiorca usług zobowiązany jest powiadomić Przedsiębiorstwo w terminie 3 dni przed ich rozpoczęciem.

9. Po zakończeniu prac i dokonaniu ich odbioru następuje dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków na zasadach określonych w postanowieniach § 29.

§ 31. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia (z wyjątkiem przypadków wymienionych w Rozdziale VII) ciągłą dostawę wody przeznaczoną do spożycia przez ludzi, o ciśnieniu na zaworze za wodomierzem głównym wynoszącym minimum 0,10 MPa oraz o jakości zgodnej z obowiązującymi przepisami.

2. Jakość dostarczanej wody stwierdza się w miejscu jej wydania określonym w umowie.

3. Minimalną i maksymalną ilość dostarczanej wody wyznaczają możliwości techniczne przyłącza i zestawu wodomierzowego oraz ograniczenia, zawarte w warunkach technicznych, uzgodnionej dokumentacji projektowej lub umowie.

§ 32. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia nieprzerwany odbiór ścieków (z wyjątkiem przypadków wymienionych w rozdziale VII).

2. Maksymalną ilość oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń dostarczanych ścieków, wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo technicznych i technologicznych możliwości ich oczyszczenia, określają warunki techniczne i uzgodniona dokumentacja projektowa lub umowa.

§ 33. W przypadku, gdy ścieki przekraczają dopuszczalne wartości wskaźników stanu lub składu, Przedsiębiorstwo ma prawo wymagać wstępnego ich podczyszczenia przez Odbiorcę usług.

§ 34. 1. Instalacja wodociągowa, będąca w posiadaniu Odbiorcy usług, powinna być użytkowana w sposób wykluczający możliwość wystąpienia zakłóceń w funkcjonowaniu sieci wodociągowej, a w szczególności: uderzeń hydraulicznych czy skażeń mikrobiologicznych lub chemicznych wody z wewnętrznej instalacji wodociągowej.

2. Odbiorca usług dokonuje montażu i utrzymuje zabezpieczenia, służące wtórnemu skażeniu wody, w przypadkach i na warunkach określonych odrębnymi przepisami oraz zapewnia dostęp do wodomierza i zaworów odcinających zamontowanych przed i za wodomierzem.

§ 35. Odbiorca usług utrzymuje i zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się wodomierz główny przed: zamarzaniem, uszkodzeniem i kradzieżą wodomierza, demontażem, uszkodzeniem i kradzieżą modułów telemetrycznych wodomierza, naruszeniem plomb w węźle wodomierzowym.

§ 36. Odbiorca usług powiadamia Przedsiębiorstwo o posiadanych własnych ujęciach wody.

§ 37. Odbiorca usług wykonuje na swój koszt wszelkie naprawy instalacji kanalizacyjnej, będącej w jego posiadaniu.

§ 38. W przypadku wykonania przyłącza kanalizacyjnego i jego odbioru przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca usług jest zobowiązany do likwidacji połączenia instalacji kanalizacyjnej z bezodpływowym zbiornikiem ścieków.

Rozdział 6.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza.

§ 39. Rozpoczęcie robót powinno być poprzedzone wcześniejszym złożeniem w Przedsiębiorstwie pisemnej deklaracji firmy wykonawczej o przyjęciu do realizacji przyłączy oraz wykonaniu robót, zgodnie z opracowaną dokumentacją i warunkami technicznymi.

§ 40. Po zgłoszeniu robót (min. 3 dni przed rozpoczęciem realizacji przyłącza) dokonane zostanie sprawdzenie aktualności dokumentów wymaganych procedurą prawa budowlanego i potwierdzających prawo do dysponowania nieruchomością na cele budowlane.

§ 41. W terminie ustalonym przez wykonawcę przyłącza, zostanie dokonany odbiór techniczny częściowy robót, podlegających zakryciu.

§ 42. Przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego Przedsiębiorstwo może wymagać przedstawienia dokumentów, stwierdzających, iż obiekt został wykonany zgodnie z przepisami sanitarnymi i przepisami prawa budowlanego.

§ 43. Odbiór końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonanych podłączeń i polega na:

- a) stwierdzeniu prawidłowości wykonanych przyłączy poprzez porównanie dokumentacji z dostarczoną inwentaryzacją geodezyjną powykonawczą i szkicem połowym,
- b) podpisaniu umowy z Odbiorcą usług,
- c) uiszczeniu opłaty przyłączeniowej,

d) spisaniu protokołu końcowego w obecności Odbiorcy usług, kierownika budowy i wykonawcy robót.

W przypadku podłączeń wodociągowych z regularną dostawą wody, w okresie od daty nawiercenia do daty odbioru technicznego, konieczne jest uiszczenie opłaty za zużytą wodę na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego w dniu nawiercenia sieci wodociągowej.

Rozdział 7.

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

§ 44. 1. Ciągłość dostarczania wody może zostać zakłócona ograniczeniem lub wstrzymaniem dostawy wody z przyczyn zależnych lub niezależnych od Przedsiębiorstwa.

2. 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. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców.

§ 45. Przyczyną zależną od Przedsiębiorstwa jest wykonywanie prac remontowo-konserwacyjnych oraz inwestycyjnych na sieciach wodociągowych. Czas ograniczenia lub wstrzymania dostarczania wody Przedsiębiorstwo ogłasza w sposób zwyczajowo przyjęty, przy czym pisemną informację o pracach podaje się na 48 godzin przed rozpoczęciem robót lub na 7 dni - przy przerwie w dostawie wody, trwającej powyżej 15 godzin, zapewniając zastępczy punkt poboru wody.

§ 46. Ograniczenie lub wstrzymanie dostawy wody może nastąpić również z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa tj.:

- a) usuwania awarii,
- b) wydania decyzji przez organ Inspekcji Sanitarnej (zanieczyszczenie wody w sposób zagrażający zdrowiu),
- c) wydania decyzji Prezydenta, Burmistrza, Wójta w przypadku wystąpienia siły wyższej.
- d) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych.

§ 47. Na pisemne zlecenie oraz koszt Odbiorcy usług, Przedsiębiorstwo może usunąć awarię przyłączy, będących w posiadaniu Odbiorcy usług.

§ 48. Przedsiębiorstwo, w przypadku zaistnienia przerw w dostawach wody na skutek siły wyższej, a także zdarzeń nagłych, nieprzewidzianych i niezależnych od Przedsiębiorstwa, takich jak klęski żywiołowe, powódź, susza, skażenie ujęcia wody wyciekami paliw ciekłych z rurociągów lub zbiorników:

- a) niezwłocznie poinformuje o zaistniałej sytuacji Odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty w danej miejscowości,
- b) uruchomi zastępcze punkty poboru wody, rozmieszczone w sposób umożliwiający korzystanie z nich przez odbiorców usług i opublikuje informację o ich usytuowaniu,
- c) niezwłocznie przystąpi do usuwania skutków awarii lub zdarzeń nagłych, bądź wynikających z działania siły wyższej.

§ 49. Odbiorca usług ma prawo żądać od Przedsiębiorstwa bonifikaty w opłacie za dostarczoną wodę, w razie dostawy wody o obniżonej jakości oraz/lub o ciśnieniu niższym od określonego warunkami technicznymi, z powodów leżących po stronie Przedsiębiorstwa. Ciśnienie wody mierzy się u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym. Bonifikatę przyznaje się na czas nie dłuższy niż do usunięcia przyczyny obniżonej jakości wody oraz/lub na czas nie dłuższy niż do usunięcia przyczyny niższego ciśnienia od określonego warunkami technicznymi.

§ 50. Przerwa w odbiorze ścieków może nastąpić z przyczyn zależnych lub niezależnych od Przedsiębiorstwa.

§ 51. Przyczynami zależnymi od Przedsiębiorstwa jest wykonywanie prac remontowo-konserwacyjnych oraz inwestycyjnych na sieciach kanalizacyjnych.

§ 52. Przyczynami niezależnymi od Przedsiębiorstwa są:

- a) usuwanie awarii sieci kanalizacyjnej,

b) wystąpienie siły wyższej.

§ 53. Przedsiębiorstwo w sposób maksymalny ogranicza zakłócenia w odprowadzaniu ścieków od Odbiorcy usług.

§ 54. Odbiorca usług ma prawo żądać od Przedsiębiorstwa bonifikaty w opłacie za odebrane ścieki, pod warunkiem udokumentowania faktu, że ścieki nie zostały wprowadzone do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa.

§ 55. Przedsiębiorstwo ma prawo naliczyć opłatę podwyższoną z tytułu przekroczenia norm jakości odprowadzanych ścieków, określonych w obowiązującej taryfie.

§ 56. Odbiorca usług, ma prawo żądać od Przedsiębiorstwa, na zasadach ogólnych, odszkodowania z tytułu choćby częściowego niewykonania lub nienależytego wykonania umowy i poniesienia z tego powodu szkody.

Rozdział 8.

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

§ 57.

STANDARZY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG			
Parametr lub rodzaj działalności	Kryteria	Standard	
1	2	3	
1. Parametry charakteryzujące jakość i ciśnienie wody w przyłączy oraz jakość odprowadzanych ścieków	Jakość dostarczanej wody i jakość odprowadzanych ścieków do odbiornika	Normy i przepisy prawne	
	Ciśnienie na zaworze za wodomierzem głównym	min. 0,1 MPa	
2. Niezawodność i pewność działania wodociągu	Czas od zgłoszenia awarii do jej zabezpieczenia: dla rur $\varnothing < 500$ mm dla rur $\varnothing \geq 500$ mm	2 godz. 6 godz.	
	Czas niezbędny do naprawy: - przyłącza - wodociągu: $\varnothing < 300$ mm $\varnothing 300-800$ mm $\varnothing > 800$ mm	max 12 godz. max 15 godz. max 24 godz. max 3 dni	
3. Niezawodność i pewność	Czas między zgłoszeniem zatoru, a przystąpieniem do jego usunięcia	max 2 godz.	

działania kanalizacji sanitarnej	Czas pomiędzy zgłoszeniem awarii, a rozpoczęciem naprawy	max 4 godz.
	Czas naprawy rur kanalizacyjnych:	
	małych, $\emptyset < 200$ średnich, 200 < $\emptyset < 400$ dużych, $\emptyset > 400$	do 12 godz. do 48 godz. do 3 dni

§ 58. 1. Każdy Odbiorca usług ma prawo składania reklamacji, dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

2. Reklamacja powinna być składana w formie pisemnej, np. pismo złożone w siedzibie Przedsiębiorstwa, pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną.

3. Złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:

- a) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz adres Odbiorcy usług,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) zgłoszenie roszczenia,
- e) podpis Odbiorcy usług.

§ 59. 1. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.

2. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, która zawiera:

- a) nazwę Przedsiębiorstwa, jego siedzibę i adres,
- b) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji,
- c) podpis i pieczęć osoby reprezentującej Przedsiębiorstwo.

§ 60. W przypadku uwzględnienia reklamacji, Przedsiębiorstwo powiadamia składającego reklamację o wyniku rozpatrzenia.

§ 61. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, w całości lub w części, odpowiedź na reklamację zawiera uzasadnienie.

§ 62. 1. Przedsiębiorstwo i Odbiorca usług mogą się porozumiewać:

- a) w dniach i w godzinach pracy Przedsiębiorstwa, w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz w Wydziałach Eksploatacji Nr 1 Kłobuck oraz Nr 2 Olsztyn – bezpośrednio lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności za pośrednictwem telefonów oraz poczty elektronicznej.
- b) w miejscu dostarczania wody i/lub odbioru ścieków – po uzgodnieniu terminu i miejsca spotkania z przedstawicielem Przedsiębiorstwa,
- c) w sytuacji gdy przepisy prawa wymagają zastosowania formy pisemnej - listownie, za pośrednictwem poczty lub gońców.

2. Godziny pracy w poszczególnych dniach tygodnia, numery telefonów oraz adres e-mail podane są do publicznej wiadomości w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz w Wydziałach Eksploatacji Nr 1 Kłobuck oraz Nr 2 Olsztyn, jak również na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

§ 63. W przypadku wystąpienia zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków wymiana informacji pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą usług następuje w sposób określony w postanowieniach **§ 62** oraz całodobowo przez 7 dni w tygodniu w siedzibie Przedsiębiorstwa - bezpośrednio lub telefonicznie.

§ 64. Informacje o awariach i planowanych wyłączeniach Przedsiębiorstwo ogłasza w sposób zwyczajowo przyjęty, przy czym pisemną informację o planowanych pracach podaje w sposób określony w § 45.

Rozdział 9.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

§ 65. Woda do celów przeciwpożarowych może być udostępniana z urządzeń wodociągowych spełniających wymagania określone dla sieci wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych, zainstalowanych na ww. sieciach wodociągowych.

§ 66. Zapewnienie wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie porozumienia, zawieranego pomiędzy gminą, Przedsiębiorstwem i właściwą jednostką straży pożarnej.

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

§ 68. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców, jednostka przekazuje niezwłocznie Przedsiębiorstwu informację o ilości pobranej wody.

Rozdział 10.

Postanowienia końcowe.

§ 69. Niniejszy regulamin wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.

§ 70. Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc obowiązującą Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków przyjęty Uchwałą Nr 16/2007 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji z dnia 17 kwietnia 2007 roku.

§ 71. Niniejszy regulamin Przedsiębiorstwo zamieszcza na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w punktach obsługi klienta.