

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA KONINA

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej **„Regulaminem”**, dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Konina.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2.

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 1152).
2. Treść Regulaminu pozostaje w ścisłym związku z pojęciami i definicjami zawartymi w ustawie.

Rozdział 2

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

§ 3.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, jest zobowiązane do:

- 1) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem nie mniejszym niż 0,15 MPa, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych strukturą i średnicą przyłącza wodociągowego oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
 - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;

- 2) zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody odpowiadającej wodzie, przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy;
- 3) dostarczania odbiorcy usług wody z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej zgodnie z zasadami określonymi przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym Regulaminem;
- 4) odbierania od odbiorcy usług ścieków na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej zgodnie z zasadami określonymi przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym Regulaminem;
- 5) wydania warunków technicznych niezbędnych do podłączenia do sieci oraz uzgadniania przedłożonej przez inwestora dokumentacji technicznej;
- 6) instalowania i utrzymywania (na własny koszt) u odbiorcy usług wodomierza głównego,
- 7) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody;
- 8) prowadzenia regularnej kontroli urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 9) zapewnienia należytych warunków odbioru ścieków oraz zapewnienia odpowiedniej jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 10) dokonywania napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu;
- 11) zapewnienia budowy oraz modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych;
- 12) informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy;
- 13) zlecenia, na pisemny wniosek odbiorcy usług, wykonania ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar, w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, poniesienia kosztów ekspertyzy i wymiany.

§ 4.

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo do:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy;
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci;
- 3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania;
- 4) wymagania, przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza, przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa.

§ 5.

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie;
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych wód wskazanych w art. 9 ust. 1 ustawy oraz odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy;
- 4) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać obszar, w którym zlokalizowany jest wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), a także utrzymywać i zabezpieczać pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, w tym w szczególności przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów;
- 5) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb;
- 6) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- 7) nie dokonywać jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących

- w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna;
- 8) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
 - 9) pokryć koszty ponownego wykonania czynności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt 3 z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług;
 - 10) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usługi ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie;
 - 11) nie wykorzystywać sieci wodociągowej, przyłącza bądź instalacji wodociągowej do uziemienia urządzeń elektrycznych.

§ 6.

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7.

1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą, zawieranej w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może posługiwać się wzorcem umownym w postaci ogólnych warunków umów. Wówczas wraz z projektem umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz z aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.

3. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

Rozdział 4

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

§ 8.

1. 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 ilość odprowadzonych ścieków, określona zgodnie z art. 27 ustawy.
2. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 7 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
3. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług oraz terminy płatności za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki są określone w umowie z Przedsiębiorstwem.

Rozdział 5

Warunki przyłączania do sieci

§ 9.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
 - 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,

- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków 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 lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia,
 - 6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.
 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci.
 5. Warunki, o których mowa w ust. 4, określają co najmniej:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
 - 2) ciśnienie i maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
 - 3) maksymalną ilość, rodzaj ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
 - 4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
 - 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 10.

Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od istnienia możliwości technicznych świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 11.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” w przypadku niewystąpienia przesłanki określonej w § 10. Informacja o braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” przekazywana jest osobie ubiegającej się

o przyłączenie nieruchomości do sieci w terminie 30 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego wniosku, o którym mowa w § 9 ust. 1. Informacja, o której mowa w zdaniach poprzednich wymaga zachowania formy pisemnej i uzasadnienia.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 12.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz dokumentacją techniczną.
2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym.
3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem), z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo Budowlane (Dz. U. z 2017 r., poz. 1332, ze zm.), w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.
5. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy Prawo budowlane.
6. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli nie są spełnione warunki przyłączenia lub nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
8. Protokół odbioru jest podstawą do uruchomienia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego.

9. Rozpoczęcie świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, następuje po zawarciu pisemnej umowy z odbiorcą usług.

Rozdział 8

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

§ 13.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne:

- 1) informuje niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazuje, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 2) zapewnia odbiorcom usług zastępcze punkty poboru w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 6 godzin, odpowiednio do możliwości technicznych i technologicznych oraz informuje odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, odpowiednio do możliwości,
- 3) o ile jest to możliwe, podejmuje niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 14.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

Rozdział 9

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

§ 15.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) taryfa,
 - b) niniejszy Regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
 - d) aktualny tekst wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) informacje dotyczące:
- a) szczegółowych warunków zawierania umów (ogólne warunki umów), w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 16.

1. Odbiorcy usług mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej.
3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozpatrzy reklamację i udzieli pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni.
5. W przypadku ekspertyzy wodomierza reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni od daty otrzymania świadectwa ekspertyzy wodomierza.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 17.

1. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje w oparciu o taryfę przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są:
 - a) Państwowa Straż Pożarna oraz,
 - b) Ochotnicze Straże Pożarne,
 - c) Podmioty ratownicze, którym Państwowa Straż Pożarna zleciła działania ratowniczo-gaśnicze.
3. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
4. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do:
 - a) powiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o miejscu pożaru niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia,
 - b) przekazywania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacji o ilości pobranej wody na cele przeciwpożarowe w okresach kwartalnych.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę za usługi w zakresie ochrony przeciwpożarowej i za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując stawkę opłaty abonamentowej i cenę wody ustalone w taryfie.

Rozdział 11

Przepisy przejściowe i końcowe

§ 18.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, mają zastosowanie przepisy ustawy, oraz przepisy wykonawcze wydane na jej podstawie.