

Załącznik
do uchwały Nr / /
Rady Miasta w Chełmie
z dnia r.

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA CHEŁM

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Chełm, zwany dalej „regulaminem”, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Miasta Chełm oraz wzajemne prawa i obowiązki dostawcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych oraz odbiorców usług.
2. Postanowienia regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

Rozdział 2 Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 2

Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów), w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. struktura i średnica sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług, w ilości określonej w umowie nie mniejszej 0,3 m³ na dobę;
- 2) dostawy wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach nie przekraczających wartości:
 - a) bakterie grupy coli – 0 jtk/100ml;
 - b) bakterie Escherichia coli -0 jtk/100ml;
 - c) pH -6,5 – 9.5;
 - d) zawartość związków żelaza - poniżej 200 µg/dm³;
- 3) odbierać ścieki w ilości co najmniej 0,3 m³ na dobę;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania posiadanych przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 5) ciągłości i niezawodności dostaw wody oraz odprowadzenia ścieków.
- 6) zainstalowania wodomierza głównego;
- 7) powiadamiania odbiorcy o planowanych przerwach w dostawie wody w czasie nie krótszym niż 1 dzień przed jej zamknięciem;

- 8) zapewnienia zastępczych punktów poboru wody i poinformowania odbiorców o ich lokalizacji w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 12 godzin.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 3

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.
2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z wnioskiem o zawarcie umowy. Wniosek powinien zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer NIP (jeżeli wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
 - 2) rodzaj umowy (zaopatrzenie w wodę i / lub odprowadzenie ścieków),
 - 3) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca wystąpił z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
3. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (lub nazwę), numer NIP (jeżeli wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
 - 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy. Zawarcie umowy jest dopuszczalne po uprzednim pozytywnym odbiorze końcowym wybudowanego przyłącza.

Rozdział 4

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

§ 4

Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia oraz ilości ustalone w umowie.

§ 5

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 6

1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie wg wymagań zawartych w ustawie.
2. Celem złożenia wniosku, osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej wszystkich informacji, o których mowa w art.19a ust.4 ustawy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.
4. Warunki, o których mowa w ust 1, określają:
 - 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
 - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
 - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj;
 - 4) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego oraz urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków;
 - 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia;
 - 6) załącznik graficzny.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 7

Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur do przesyłu wody przeznaczonej do picia posiadających atest PZH, o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o dopuszczalnym ciśnieniu roboczym minimum 1 MPa;
- 2) na przyłączy należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażyć w skrzynkę uliczną;
- 3) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur przeznaczonych do przesyłu ścieków sanitarnych, o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do rodzaju gruntu i obciążenia terenu;
- 4) przewody wodociągowe i kanalizacyjne należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą w odniesieniu do zagospodarowania terenu i zagłębieniu poniżej strefy zamarzania gruntu;
- 5) przy odpływach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą przepompowni;
- 6) przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 8

1. Warunki techniczne przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano – montażowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.
3. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac
4. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 3 są potwierdzane przez strony w protokołach.
5. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
6. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego potwierdzającego sprawność techniczną wybudowanego urządzenia lub przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego.
7. Protokół odbioru technicznego – końcowego, zawiera:
 - 1) datę odbioru;
 - 2) adres nieruchomości, do której zostało wykonane podłączenie lub adres inwestycji;
 - 3) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia sieci/przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), parametrów technicznych jak: średnica, materiał, długość i charakterystyka zamontowanej armatury;
 - 4) typ i miejsce montażu wodomierza głównego oraz wodomierzy;
 - 5) okres gwarancji na wykonane roboty;
 - 6) skład komisji, w tym: wykonawcę, Odbiorcę i przedstawiciela Przedsiębiorstwa;
 - 7) podpisy członków komisji.
8. Protokół odbioru technicznego – końcowego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania robót związanych z budową sieci lub przyłączy i upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
9. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

Rozdział 8

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

§ 9

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzeniu ścieków przedsiębiorstwo informuje odbiorców na stronie internetowej oraz w sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej 1 dzień przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem.
2. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 godzin, przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować odbiorców usług o ich lokalizacji.

§ 10

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
 - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków;
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu, pisemnie oraz elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki.

Rozdział 9

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

§ 11

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania, na życzenie odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy, pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.
2. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - 1) dane odbiorcy usług, numer umowy;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamacje, w tym dowody uzasadniające reklamację;
 - 4) zgłoszenie roszczeń.

§ 12

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji, powiadomić odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień, termin ten wynosi 30 dni.
2. Powiadomienie odbiorcy usług powinno zawierać:
 - 1) przywołanie podstawy prawnej;
 - 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
 - 3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
 - 4) informacje o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
 - 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

Rozdział 10

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 13

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa jest Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej.