**Załącznik
do Uchwały Nr LVI/390/18
Rady Gminy Duszniki
z dnia 25 września 2018**

**REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**ROZDZIAŁ I PRZEPISY GÓLNE**

**§ 1.**

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Duszniki.

**§ 2.**

1. Ilekroć w regulaminie mowa jest o:
	1. ustawie należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 328 z późn. zm.).
	2. zakładzie należy przez to rozumieć Komunalny Zakład Budżetowy w Dusznikach który jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy.
2. Użytym w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym ustawa.

**ROZDZIAŁ II**

**MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY**

**I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**§ 3.**

W zakresie dostarczania wody zakład jest zobowiązany:

1. dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m3 na dobę oraz 6 m3 rocznie.
2. zapewnić ciągłość i niezawodność dostaw wody, z zastrzeżeniem ważnych powodów, o których mowa w § 13 ust. 6 regulaminu.,
3. w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem, nie mniejszym niż 0,1 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączu wodociągowym,
4. zapewnić dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nie gorszych niż określone właściwymi przepisami prawa.

**§ 4.**

W zakresie odbioru ścieków zakład jest zobowiązany:

1. przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m3 na dobę oraz 6 m3 rocznie.
2. zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
3. odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

**ROZDZIAŁ III**

**WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG**

**§ 5.**

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między zakładem, a odbiorcą usług.
2. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 6 regulaminu, zakład sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.
3. Zakład udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.

**§ 6.**

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków z zakładem powinien określać, co najmniej:

* 1. imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy, a w przypadku wnioskodawcy prowadzącego działalność gospodarczą – również REGON lub numer NIP,
	2. wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
	3. oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej zakładu, czy też posiada własne ujęcie wody,
	4. oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej zakładu, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
	5. oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
	6. oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne),
	7. wskazanie rodzaju umowy (zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie albo zaopatrzenie w wodę albo odprowadzenia ścieków)

**§ 7.**

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez zakładu z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 6 regulaminu, a ponadto :

1. imię, nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (jeśli osoba taka go posiada) 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,
3. oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez zakład rozliczenie,
4. schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

**ROZDZIAŁ IV**

**SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH**

**§ 8.**

1. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzenie ścieków, przy czym rozliczenie nie może następować częściej niż raz w miesiącu.
2. Stosowanie przez zakład cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich i gminy Duszniki, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. Aktualnie obowiązująca taryfa jest dołączana do umowy.

**§ 9.**

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez zakład jest faktura.
2. Datę, formę i sposób zapłaty określa faktura wystawiona zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, zakład 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 zakład zawarł odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.
4. W przypadku niesprawności wodomierza głównego lub okresowego braku możliwości odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku poprzedniego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

**ROZDZIAŁ V**

**WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

**§ 10.**

1. Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać, co najmniej: :
	1. imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania, adres do korespondencji,
	2. adres nieruchomości, która ma być przyłączona,
	3. rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
	4. planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.
3. Zakład w terminie 14 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci, jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.
4. Zakład , w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie osobę ubiegającą się o przyłączenie o braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.
5. Warunki przyłączenia do sieci powinny określać, co najmniej:
	1. lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
	2. miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
	3. parametry techniczne przyłącza
	4. zakres dokumentacji technicznej, którą zobowiązana jest przedstawić osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
	5. okres ważności warunków przyłączenia

**ROZDZIAŁ VI**

**TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

**§ 11.**

1. Zakład ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.
2. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych określa aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 ustawy.
3. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo- kanalizacyjnych:
	1. przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o średnicy od 32 mm do 110 mm
	2. w miejscu włączenia do sieci należy wmontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażyć w skrzynkę uliczną i obrukować,
	3. należy uwzględnić strefę przemarzania gruntu, a przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,
	4. przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy od 160 mm do 200 mm
	5. przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.
4. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:
	1. prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
	2. posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min 2%;
	3. dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

**ROZDZIAŁ VII**

**SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU,**

**PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

**§ 12.**

1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci zakładu jest pisemne uzgodnienie z zakładem dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez zakład kontroli robót.
2. Zakład wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 niezwłocznie po złożenia kompletnej dokumentacji technicznej.
3. Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.
4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, zakład dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z projektem przyłącza.
5. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu tzn. robót zanikających następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru
6. Odbiór częściowy oraz końcowy przyłączy jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
7. Wynik odbioru jest potwierdzany przez strony wpisem w karcie przebiegu robót.
8. Odbiór końcowy następuje na pisemny wniosek inwestora lub działającego w jego imieniu wykonawcy, który powinien zawierać, co najmniej:
9. imię i nazwisko (nazwę) inwestora,
10. adres przyłącza,
11. proponowany termin odbioru końcowego,
12. warunki odbioru przyłącza.
13. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia lub umowie o przyłączenie.
14. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
	1. datę odbioru,
	2. przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
	3. skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
	4. adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
	5. podpisy członków komisji.
15. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków

**ROZDZIAŁ VIII**

**SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY**

**I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW**

**§ 13.**

1. Zakład ma obowiązek poinformować odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym.
2. Zakład ma obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, zakład może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi zakład zawarł umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej

12 godzin zakład ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

1. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin zakład jest zobowiązany, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody zakład poinformuje odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty.
2. Zakład ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów.
3. Za ważne powody uznaje się: potrzebę ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzeby związane z zachowaniem ochrony przeciwpożarowej, a także przyczyny techniczne uniemożliwiające, bądź zagrażające poprawnemu świadczeniu usług na rzecz odbiorcy oraz niedochowanie odpowiednych parametrów dostarczanej wody lub wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.
4. Wystąpienie ważnego powodu, o którym mowa w ust. 7, nie zwalnia zakładu z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia uciążliwości związanych z ograniczeniem, bądź wstrzymaniem świadczenia usług na rzecz odbiorców.

**ROZDZIAŁ IX**

**STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW**

**§ 14.**

1. Zakład jest zobowiązany do udzielania odbiorcom usług wszelkich informacji dotyczących:

* 1. prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
	2. występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków oraz o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
	3. występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
	4. obowiązujących taryfach.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1, są udzielane w sposób zwyczajowo przyjęty lub na wniosek odbiorcy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim może zostać złożony:

1. pisemnie, poprzez jego przesłanie pocztą, bądź złożenie w siedzibie Przedsiębiorstwa,
2. w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej podany na stronie internetowej zakładu ,
3. drogą telefoniczną,

3. Zakład udziela informacji drogą telefoniczną, bądź w formie elektronicznej na adres podany przez wnioskodawcę bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni, z zastrzeżeniem ust. 4 i 5.

4. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona w formie pisemnej, zakład udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja powinna zostać udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 3.

5. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania wyjaśnień, bądź podjęcia dodatkowych czynności, zakład informuje o tym fakcie wnioskodawcę przed upływem terminów wskazanych w ust. 3 i 4. W takim przypadku termin na udzielenie informacji ulega wydłużeniu do 30 dni od dnia złożenia wniosku.

**§ 15.**

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez zakład umowy, ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 7 dni od powzięcia informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego jej podstawę w następujący sposób:
3. osobiście w siedzibie zakładu ,
4. poprzez jej wysłanie na adres siedziby zakładu ,
5. za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres poczty elektronicznej zakładu wskazany na stronie internetowej.
6. Reklamacja powinna zawierać:
7. imię i nazwisko, albo nazwę lub firmę oraz adres reklamującego,
8. przedmiot reklamacji,
9. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
10. numer i datę umowy.
11. Zakład rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia lub doręczenia reklamacji.
12. W przypadkach wymagających dokonania dodatkowych ustaleń, ekspertyz, bądź wizji lokalnych, termin rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w ust. 4, może zostać wydłużony do 30 dni.
13. Wniesienie reklamacji nie zwalnia odbiorcy z obowiązku uiszczania naliczonych opłat.
14. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie.
15. W przypadku uwzględnienia reklamacji zakład powiadamia odbiorcę usług o wyniku jej rozpatrzenia,

**§ 16.**

Zakład w siedzibie udostępnia do wglądu:

1. aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Duszniki taryfy,
2. regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie Gminy Duszniki,
3. wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
4. aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych .

**ROZDZIAŁ X**

**WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPOŻAROWE**

**§ 17.**

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu zakładu są:

1. jednostki Państwowej Straży Pożarnej
2. jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej,
3. inne jednostki i osoby wspomagające podmioty określone w pkt. 1) i 2).

**§ 18.**

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu zakładu dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z zakładem, a przede wszystkim z opomiarowanych hydrantów przeciwpożarowych.
2. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci zobowiązani są do poinformowania z zakładu o miejscu pożaru oraz do udzielania pisemnych informacji o ilości pobranej wody wraz ze wskazaniem punktu jej poboru i to niezwłocznie po utrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż dzień po zdarzeniu.

**§ 19.**

 Rozliczenia zakładu z Gminą Duszniki za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są kwartalnie, na podstawie pisemnych informacji, o których mowa w § 18 ust. 2 regulaminu.

**ROZDZIAŁ XI PRZEPISY KOŃCOWE**

**§ 20.**

W sprawach nie objętych regulaminem zastosowanie maja powszechnie obowiązujące przepisy prawa.