

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY
MILANÓWEK
(zwany dalej „Regulaminem”)**

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Regulamin określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, dalej „Przedsiębiorstwa”, działającego na terenie gminy Milanówek oraz Odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2

1. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „Ustawie” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (T.j. Dz.U. z 2020 poz. 2028 ze zm.)
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty wyższego rzędu, w tym ustawa.

ROZDZIAŁ II

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

§ 3

Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) zapewnić ciągłość i niezawodność dostawy wody do nieruchomości, dla której zawarto umowę, zgodnie z wydanymi „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”; dostarczać wodę o ciśnieniu średniodobowym nie mniejszym niż 0,2MPa, mierzonym na sieciach w ilości nie mniejszej niż 0,12 m³ na osobę na dobę;
- 2) zapewnić dostawę wody o jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami tj.
 - a) mętność - do 1,0 NTU,
 - b) stężenie jonów wodoru (pH) - od 6,5 do 9,5
 - c) przewodność elektryczna - do 2500 μS/cm,
 - d) żelazo - do 200 μg/l,
 - e) mangan - do 50 μg/l,
 - f) bakterie grupy coli - 0 jtk/100 ml.
- 3) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków z nieruchomości dla której zawarto umowę, zgodnie z „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”; w ilości nie mniejszej niż 0,12 m³ na osobę na dobę;
- 4) zapewnić odprowadzanie ścieków o parametrach nieprzekraczających maksymalnych wartości,

tj.:

- a. Zawiesina: 700 mg/l
 - b. BZT5: 600 mg/l
 - c. ChZT: 1200 mg/l
 - d. Azot ogólny: 107 mg/l
 - e. Fosfor ogólny: 11 mg/l
- 5) wysokość dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych reguluje umowa zawarta pomiędzy Przedsiębiorstwem a Odbiorcą;
- 6) zapewnić utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

ROZDZIAŁ III

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 4

Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków (dalej: „Umowa”) zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

§ 5

Przedsiębiorstwo przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług projekt Umowy, w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

§ 6

Umowa, o której mowa w § 4, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).

ROZDZIAŁ IV

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

§ 7

Warunki prowadzenia rozliczeń o zaopatrzenie w wodę i odprowadzania ścieków określa rozdział 5 Ustawy, które opierają się na obowiązujących taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

§ 8

1. Zmiana taryf, w tym wysokości i rodzajów cen i stawek opłat, jak również zmiana grupy taryfowej, do której zaliczony został odbiorca usług wymaga podania taryf do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami ustawy.
2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga zmiany Umowy.
3. Odbiorca usług o zmianie cen i stawek opłat o których mowa w ust. 2, jest informowany poprzez stronę internetową Przedsiębiorstwa i Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Milanówek.

§ 9

1. Przedsiębiorstwo dokonuje na własny koszt montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu ich wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru. Odczyty wodomierzy są dokonywane w terminach zgodnych z określonym w umowie okresie rozliczeniowym. W okresie rozliczeniowym, w którym nastąpi zmiana wysokości taryfy rozliczenie za pobraną wodę i odprowadzone ścieki odbywa się proporcjonalnie do zużycia wody i odprowadzonych ścieków.
2. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone zgodnie z przepisami art. 26 ust. 1 Ustawy.
3. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

§ 10

W przypadku jeżeli Przedsiębiorstwo korzysta przy zawieraniu umów z ogólnych warunków umowy, wówczas wraz z projektem umowy doręcza przyszłemu odbiorcy projekt umowy wraz aktualnymi ogólnymi warunkami umowy obowiązującymi w przedsiębiorstwie wodociągowo - kanalizacyjnym.

ROZDZIAŁ V

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH ORAZ WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI

§ 11

1. Dostępność do usług wodociągowo – kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa;
 - 2) możliwości technicznych urządzeń Przedsiębiorstwa wynikających z technologii dostarczenia wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajności źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru lub oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni);
 - 3) realizowanych przez Przedsiębiorstwo wieloletnich planów rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalanych przez radę gminy.
2. Warunki przyłączenia do sieci określa przepis art. 19a Ustawy.

ROZDZIAŁ VI

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO- KANALIZACYJNE WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§ 12

1. Włączenie sieci/przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych do istniejącej sieci będącej w eksploatacji Przedsiębiorstwa musi być wykonane w obecności uprawnionych pracowników Przedsiębiorstwa.
2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego

Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” oraz Planem Sytuacyjnym.

3. Przyszły Odbiorca usług zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Przedsiębiorstwa o planowanym terminie budowy poprzez złożenie wniosku o dokonanie odbioru technicznego przyłącza w zakresie włączenia do sieci w terminie 14 dni przed planowanym rozpoczęciem prac budowlanych.

4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem (zakryciem) przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego. Wszelkie odcinki przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

§ 13

1. Po zgłoszeniu w formie pisemnej gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia w formie pisemnej, dokonuje odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.

2. Wyniki odbiorów, o których mowa w § 12 ust. 1 i 2 Regulaminu są potwierdzane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i upoważnionego przedstawiciela Przedsiębiorstwa w sporządzanych protokołach w formie pisemnej.

§ 14

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i oznaczenie daty i symbolu/numeru „Warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”;
- 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 3) Wykonawcę przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego;
- 4) Plan Sytuacyjny (do wglądu – w celu sprawdzenia zgodności planu z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.).

2. Protokół odbioru technicznego częściowego i końcowego przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zawiera:

- 1) datę dokonania odbioru;
- 2) dane identyfikują inwestora oraz adres posesji, do której wykonano przyłącze;
- 3) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 4) uwagi dotyczące różnic pomiędzy wydanymi „Warunkami technicznymi przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” lub Planem Sytuacyjnym, a sposobem realizacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
- 5) skład komisji dokonującej odbioru i podpisy jej członków.

3. (Uchylony)

4. Warunkiem koniecznym dokonania odbioru technicznego przyłącza jest dostarczenie do Przedsiębiorstwa przez przyszłego Odbiorcę usług wszelkich niezbędnych dokumentów, określonych w warunkach technicznych przyłączenia lub uzgodnieniu dokumentacji technicznej.

5. Rozpoczęcie świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo następuje niezwłocznie po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego przyłącza, złączeniu przyłącza z siecią, montażu wodomierza głównego oraz zawarciu Umowy o dostawę wody lub odprowadzanie ścieków z Przedsiębiorstwem.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 15

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego informuje zgodnie z treścią art. 8 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniem ścieków (Dz. U. z 2023 poz. 537).
2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 2 godziny
3. O wstrzymaniu dostawy wody lub odprowadzania ścieków, Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty tj. na stronie internetowej: Przedsiębiorstwa www.mpwik-milanowek.pl;
4. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniu wskazanym w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
5. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
6. Odbiorca usług o zastępczych punktach poboru wody, o których mowa w ust. 4, jest informowany poprzez stronę internetową Przedsiębiorstwa www.mpwik-milanowek.pl jak również w formie ogłoszeń umieszczanych w miejscach do tego przeznaczonych.

§ 16

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

ROZDZIAŁ VIII

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

§ 17

Przedsiębiorstwo udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej:

- 1) informację o aktualnie obowiązujących taryfach cen i stawek opłat obowiązujących na terenie gminy;
- 2) ujednolicony tekst Regulaminu.

§ 18

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania

reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 19

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane na wniosek złożony przez Odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług Umowy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem komunikacji telefonicznej lub elektronicznych środków przekazu w terminie nie dłuższym niż 21 dni kalendarzowych od daty wpływu do Przedsiębiorstwa wniosku.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

§ 20

1. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa osobiście lub w formie pisemnej na jego adres lub w formie elektronicznej.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 21 dni kalendarzowych od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa. W szczególnych okolicznościach, po wcześniejszym poinformowaniu Odbiorcy, okres ten może zostać przedłużony.

3. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

4. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację winna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

5. W przypadku uwzględnienia przez przedsiębiorstwo reklamacji dotyczącej rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo koryguje odpowiednio fakturę, na podstawie, której odbiorca usług został obciążony należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo oraz na wniosek odbiorcy usług dokonuje zwrotu ewentualnej nadpłaty w formie określonej we wniosku.

ROZDZIAŁ IX WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

§ 21

Ustanowionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są:

- 1) Gminne ochotnicze straże pożarne,

2) Powiatowa straż pożarna.

§ 22

Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych eksploatowanych i posiadanych przez Przedsiębiorstwo, w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 23

Opłatę za wodę do celów przeciwpożarowych Przedsiębiorstwo pobiera zgodnie z obowiązującymi taryfami.

§ 24

1. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa, jednostka straży pożarnej zobowiązana jest do prowadzenia ewidencji miejsc z których została ona pobrana.
2. Informacje odnośnie miejsca i ilości wody pobranej jednostka straży pożarnej winna przekazać Gminie Milanówek niezwłocznie, nie później jednak niż 7 dni od poboru.
3. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za wszystkie pobrania z sieci na podstawie informacji uzyskanej przez Przedsiębiorstwo z Gminy Milanówek na koniec kwartału.