

**REGULAMIN
DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE MIASTA MŁAWA**

ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne

- §1.** 1. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „Ustawa”, należy przez to rozumieć Ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.).
2. Wszelkim pojęciom użytym w niniejszym regulaminie, w szczególności: Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, Odbiorca usług, umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, należy nadawać takie znaczenie jakie nadaje im Ustawa.

ROZDZIAŁ II

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

- §2.** W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, ma obowiązek:
- 1) zapewnić dostawę wody w sposób ciągły i niezawodny pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównymi w ilości co najmniej 1,5 m³ na dobę;
 - 2) zapewnienia dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości: żelazo: 200 pg Fe/l; mangan: 50 pg Mn/l; jon amonowy: 0,50mg NH₄⁺/l; azotany: 50 mgNO₃⁻/l; azotyny: 0,5 mgNO₂⁻/l; fluor: 1,5 mg F/l; mętność 1,0 NTU, Ph: 6,5-9,5;
 - 3) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń wodociągowych;
 - 4) powiadomienie Odbiorcy usług o planowanych zamknięciach wody w czasie nie krótszym niż doby przed jej zamknięciem;
- §3.** W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, ma obowiązek:
- 1) zapewnić prawidłową eksploatację i naprawę urządzeń kanalizacyjnych;
 - 2) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz warunków ich wprowadzania,
 - 3) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w ilości co najmniej 1,5 m³ na dobę sposób ciągły i niezawodny.

Rozdział III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

- §4.** Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Odbiorcami usług, nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.
- §5.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Umowa winna zawierać postanowienia wynikające z ustawy oraz niniejszego regulaminu.
3. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa jest zawierana z ich właścicielem lub zarządcą.
4. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w Ustawie.
5. Miejscem wydania rzeczy w rozumieniu kodeksu cywilnego, tj. dostawy wody lub odbioru ścieków jest granica własności przyłączy, urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział IV

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

- §6.** 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Jeżeli Odbiorcą usług jest wyłącznie właściciel lub zarządca budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, jest on obowiązany do rozliczenia kosztów tych usług. Suma obciążeń za wodę lub ścieki, należnych od osób korzystających z poszczególnych lokali na rzecz właściciela lub zarządcy budynku nie może być wyższa od opłat ponoszonych przez właściciela lub zarządcę budynku na rzecz Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie Umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
- §7.** 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usługi należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
6. W przypadku, gdy zmiana opłat następuje w okresie między odczytami, zużycie wody i/lub ścieków przed i po zmianie zostaje ustalone proporcjonalnie do zużycia w danym okresie rozliczeniowym.

Rozdział V

Warunki przyłączania do sieci

- §8.**
1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia usług, Przedsiębiorstwo nie wydaje wnioskodawcy warunków przyłączenia, lecz udziela informacji o możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.
 2. Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.
 3. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może wystąpić osoba, której nieruchomość ma być przyłączona do sieci, to jest posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo korzystająca z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
 4. Osoba, o której mowa w ust. 3, składa w Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym wniosek o określenie warunków przyłączenia,
 5. Wniosek, o którym mowa w ust. 3 zawiera:
 - 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą;
 - 2) określenie wielkości przewidywanego poboru wody;
 - 3) 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;
 - 4) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia;
 - 5) podpis wnioskodawcy.
 6. Przed podpisaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, dokona odbioru na zasadach określonych w rozdziale VII.
 7. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia odbioru przyłącza potwierdzonego stosownym protokołem odbioru.
- §9.**
1. Warunki przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych.
 2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obowiązane jest do wydania warunków przyłączenia niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni, od dnia złożenia

prawidłowego wniosku o przyłączenie.

3. Warunki przyłączenia są ważne 2 lata od ich wydania.
4. Warunki przyłączenia w szczególności określają:
 - 1) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych;
 - 2) sposób koordynacji prac budowlano-montażowych oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia;
 - 3) terminy:
 - a) zakończenia budowy przyłącza oraz terminy przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych;
 - b) przeprowadzenia prób końcowych i końcowego odbioru przyłącza;
 - c) przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków;
 - d) termin ważności warunków;
 - 4) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków przyłączenia;
 - 5) inne ustalenia.

Rozdział VI

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

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

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur PE o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu o dopuszczalnym ciśnieniu roboczym min. 1 MPa;
 - 2) w uzasadnionych przypadkach przyłącza mogą być wykonywane z innych materiałów przeznaczonych do przesyłu wody przeznaczonej do picia;
 - 3) w miejscu włączenia do sieci należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwki wyposażyć w skrzynkę uliczną;
 - 4) skrzynkę uliczną odpowiednio zabezpieczyć w zależności od rodzaju terenu, w którym będzie usytuowana;
 - 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonywać z rur PVC o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do obciążenia terenu w którym zlokalizowane są przewody;
 - 6) przewody wodociągowe i kanalizacyjne w gruncie należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą stosując odpowiednie zagłębienie wynikające ze strefy przemarzania gruntu;
 - 7) przy odpływach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.
2. Warunki zawarte w ust.1 pkt 1-7 należy uwzględnić przy projektowaniu przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§11.1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez przedsiębiorstwo „warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” oraz projektem przyłącza.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe

są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

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

§12.1. Po pisemnym zgłoszeniu gotowości do odbioru przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia termin odbioru, nie dłuższy niż 7 dni od dnia pisemnego zgłoszenia.

2. Wyniki prób i odbiorów o których mowa w § 11 ust. 2 są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§13.1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłączenia;
- 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
 - 2) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
 - 3) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza.
3. Załącznikami do protokołu odbioru końcowego są atesty, deklaracje zgodności bądź aprobaty techniczne materiałów wykorzystanych do budowy przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz dokumentacja projektowa.

Rozdział VIII

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

§14.1. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń w ciągłości zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, nie zachowaniu odpowiednich parametrów wody oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych:

- 1) przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo winno uprzedzić odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty.
- 2) przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno - remontowych przedsiębiorstwo powiadomi odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. W przypadku, gdyby przerwa trwała dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo powinno poinformować odbiorców na 7 dni przed planowanym terminem wstrzymania zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków.
3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

Rozdział IX

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń

w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

- §15.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w Taryfie.
3. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług w dowolnie wybranej przez siebie formule: pisemnie, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej przedsiębiorstwa lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
4. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać;
- 1) dane Odbiorcy usługi, nr umowy;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) wskazania okoliczności uzasadniających reklamacje, w tym dowody uzasadniające reklamacje;
 - 4) zgłoszenie roszczeń.
- §16.** 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) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
 - 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

Rozdział X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

- §17.** 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych tj. hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe jest ustalona na podstawie pisemnej informacji składanej przez jednostkę Państwowej Straży Pożarnej w Mławie w okresach miesięcznych.