

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE MIASTA MYSŁOWICE *

(* tekst ujednolicony - Załącznik nr 1 do Uchwały Nr XLIV/649/21 Rady Miasta Mysłowice z dnia 26 sierpnia 2021r. uwzględniający zmiany wprowadzone w wyniku Decyzji Wojewody Śląskiego z dnia 5 października 2021 Dz.U. Wojew. Śląskiego poz. 6270)

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. 1. Uchwala się regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Mysłowice, zwany dalej Regulaminem.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego działającego na terenie Miasta Mysłowice oraz odbiorców usług korzystających na tym terenie z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2. 1. Ilekroć Regulamin odwołuje się do Ustawy, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

2. Pojęciom używanym w Regulaminie należy nadać takie znaczenie, jakie nadaje im Ustawa.

3. Ilekroć mowa w Regulaminie o Przedsiębiorstwie należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, o którym mowa w Ustawie.

Rozdział 2. Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków

§ 3. Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

1) dostarczać wodę do nieruchomości odbiorcy usług, zgodnie z zawartą umową oraz wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa w miejscu włączenia do sieci w ilości nie mniejszej niż 150 dm³/d.

2) dostarczyć wodę do nieruchomości odbiorcy usług o jakości spełniającej wymagania chemiczne, mikrobiologiczne, bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne dla wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi a w szczególności o parametrach nieprzekraczających wymienionych wartości:

a) żelazo: 200 µg/l,

b) mangan: mangan: 50 µg/l,

c) jon amonowy: 0,50 mg/NH₄⁺/l,

d) azotany: 50 mg NO₃/l,

e) azotyny: 0,50 mg NO₂/l,

f) fluorki 1,50 mg/l,

g) mętność: 1 NTU,

h) odczyn: pH: 6,5-9,5;

3) dostawę wody do nieruchomości odbiorcy usług spełniającej następujące warunki:

i) wolnej od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego,

j) wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowa ludzkiego,

k) niewykazującej agresywnych właściwości korozyjnych,

l) spełniających wymagania radiologiczne jakim powinna odpowiadać woda przeznaczona do spożycia przez ludzi;

3) odbierać ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, zgodnie z zawartą umową oraz wydanymi warunkami przyłączenia nieruchomości w ilości nie mniejszej niż 150 dm³/d.

§ 4. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków Przedsiębiorstwo ma prawo do przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić:

1) ciągłość i niezawodność dostaw wody z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo;

2) ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków urządzeniami kanalizacyjnymi posiadanych przez Przedsiębiorstwo;

3) utrzymanie i prawidłowe funkcjonowanie urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych stanowiących własność Przedsiębiorstwa.

2. Poziom świadczonych usług, za które Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

- § 6.** 1. Świadczenie usług przez Przedsiębiorstwo odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej z odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.
3. Wniosek o zawarcie umowy dla odbiorcy indywidualnego winien zawierać:
- 1) oświadczenie o posiadaniu tytułu prawnego do nieruchomości, ze wskazaniem charakteru tego tytułu prawnego;
 - 2) wskazanie prawidłowego numeru księgi wieczystej, w której wykazane są osoby posiadające tytuł prawny do nieruchomości objętej wnioskiem.
4. W przypadku braku tytułu prawnego do nieruchomości do wniosku, o którym mowa w ust. 3, należy dołączyć oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
5. Wniosek o zawarcie umowy dla zarządcy budynków wielolokalowych winien zawierać:
- 1) oświadczenie o sprawowaniu zarządu i jego podstawie;
 - 2) kopię uchwały o powołaniu zarządcy lub inny dokument wskazujący na pełnienie funkcji zarządcy budynku wielolokalowego;
 - 3) wskazanie prawidłowego numeru księgi wieczystej, w której wykazane są osoby posiadające tytuł prawny do nieruchomości objętej wnioskiem.
6. Przedsiębiorstwo przesyła odbiorcy usług projekt umowy w terminie 7 dni od złożenia przez odbiorcę usług prawidłowego wniosku o zawarcie umowy. Zawarcie umowy powinno nastąpić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.
7. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu Przedsiębiorstwa lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem Przedsiębiorstwa odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2020 r. poz. 287).

Rozdział 4.

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki ustalone w taryfach

§ 7. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z odbiorcami usług, w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązujących taryfach.

§ 8. 1. Podstawą rozliczeń z odbiorcą usług za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura wystawiona na podstawie ilości dostarczonej wody oraz ilości odprowadzanych ścieków.

2. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań zalegalizowanego wodomierza, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
3. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań zalegalizowanych urządzeń pomiarowych, a w razie ich braku jako równa ilości wody pobranej.
4. Terminy odczytów urządzeń pomiarowych określa umowa.
5. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość zużycia wody bezpowrotnie zużytej ustalana jest na podstawie dodatkowego zalegalizowanego wodomierza zainstalowanego u odbiorcy usług na jego koszt.
6. W przypadku nieprawidłowego działania wodomierza ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody z ostatnich 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowości w działaniu wodomierza.
7. W przypadku nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego ilości odprowadzania ścieków ich ilość ustala się na podstawie średniego zużycia wody z ostatnich 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowości w działaniu urządzenia pomiarowego.
8. W przypadku gdy nie jest możliwe określenie średniego zużycia wody lub odprowadzanych ścieków zgodnie z ust. 6 i 7, zużycie to określa się na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 9. 1. Wydawanie warunków przyłączenia do sieci odbywa się w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisie art. 19a Ustawy.

2. Przedsiębiorstwo udostępnia wszystkim zainteresowanym w swojej siedzibie oraz na swojej stronie internetowej wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć wniosek podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci także, wówczas, kiedy to jest wniosek nieoparty na wzorze, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

§ 10. 1. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 9 Regulaminu, winny:

- 1) zawierać informacje określone przepisem art. 19a ust. 4 ustawy;
 - 2) wskazywać miejsce przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - 3) wskazywać parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - 4) wskazywać miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, a także studzienek wodomierzowych lub kanalizacyjnych, ewentualnie wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej;
 - 5) wskazywać sposób odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego;
 - 6) zawierać wykaz dokumentów, które odbiorca usług zobowiązany jest załączyć do protokołu odbioru przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Warunki przyłączenia do sieci, o których mowa w § 9 Regulaminu, powinny ponadto zawierać:
- 1) postanowienie, że są aktualne wyłącznie w stanie faktycznym i prawnym, dla którego zostały wydane;
 - 2) postanowienie, że nie stanowią podstawy prawnej do korzystania z nieruchomości osoby trzeciej, przez którą ma przebiegać przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne;
 - 3) w przypadku, jeżeli jest to uzasadnione warunkami prawidłowej eksploatacji przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, obowiązek wybudowania urządzenia podnoszącego ciśnienie wody lub przepompowni ścieków.

§ 11. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci odrębnym przyłączem wodociągowym i przyłączem kanalizacyjnym.

Rozdział 6. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 12. 1. Dostępność usług wodociągowych i usług kanalizacyjnych uzależniona jest od technicznych warunków urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych posiadanych przez Przedsiębiorstwo.

2. Technicznymi warunkami umożliwiającymi dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych są:

- 1) stan techniczny urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;
- 2) przepustowość sieci;
- 3) zdolność techniczna urządzeń;
- 4) lokalizacja nieruchomości;
- 5) rodzaj zabudowy na terenie nieruchomości.

3. Techniczne możliwości świadczenia usług zachodzą, gdy pomimo przyłączenia nowego odbiorcy usług zostanie zachowany (nieobniżony i niepogorszony) minimalny poziom usług określony w § 3 Regulaminu, t.j.:

- 1) zachowane minimalne ciśnienie wody;
- 2) zachowana minimalna ilość dostaw wody na dobę;
- 3) zachowana dotychczasowa jakość dostarczanej wody;
- 4) zachowana minimalna ilość odbieranych ścieków na dobę.

4. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane są w warunkach przyłączenia do sieci, o których mowa w rozdziale 5 Regulaminu.

5. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie.

Rozdział 7. Sposób dokonywania odbioru przez Przedsiębiorstwo wykonanego Przyłącza

§ 13. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo warunkami przyłączenia do sieci.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron (podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci i Przedsiębiorstwa).

3. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem (zakryciem).

4. Warunkiem dokonania odbioru jest złożenie przez przyszłego odbiorcę usług kompletnej dokumentacji określonej w warunkach przyłączenia do sieci.

§ 14. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez odbiorcę usług, Przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin, nie dłuższy niż 7 dni od daty zgłoszenia.

§ 15. 1. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać:

- 1) datę i przedmiot odbioru;
- 2) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 3) rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego;
- 4) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
- 5) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza;

2. Załącznikami do protokołu odbioru są dokumenty wskazane w warunkach przyłączenia do sieci.

Rozdział 8.

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

- § 16.** 1. Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty, z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin.
2. Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekroczy 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 i 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W przypadku 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.
5. W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej.

Rozdział 9.

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

- § 17.** 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji, dotyczących:
- 1) obowiązków stron w zakresie wykonywania umowy o dostawę wody lub odprowadzania ścieków;
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub 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 wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty wpływu wniosku do Przedsiębiorstwa.
3. W przypadku złożenia wniosku w formie pisemnej, Przedsiębiorstwo udziela informacji również w formie pisemnej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jego złożenia, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zazaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga przeprowadzenia czynności sprawdzających lub dokonania innych ustaleń to terminy wskazane w ust. 2 i 3 ulegają przedłużeniu o okres niezbędny do przeprowadzenia tych czynności. W takim przypadku Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3 zawiadamia osobę, która złożyła prośbę o informację, o terminie udzielenia informacji, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.
- § 18.** 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania umowy przez Przedsiębiorstwo, w szczególności w zakresie ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi. Odbiorca usług ma prawo do składania reklamacji w zakresie funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie, w tym pisemnie na adres siedziby Przedsiębiorstwa, elektronicznie na adres e-mail wskazany przez Przedsiębiorstwo na stronie internetowej, telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego;
 - 2) przedmiot reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację;
 - 4) zgłoszone żądanie;
 - 5) informację o sposobie komunikacji ze zgłaszającym reklamację.
4. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub w formie korespondencji elektronicznej, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jej złożenia, chyba że z przyczyn o obiektywnym charakterze rozpatrzenie reklamacji w tym terminie nie będzie możliwe - w takim przypadku Przedsiębiorstwo pisemnie zawiadamia odbiorcę usług o terminie rozpatrzenia reklamacji, który nie może być dłuższy niż 45 dni od daty wpływu reklamacji do Przedsiębiorstwa.
5. Rozpatrzenie reklamacji może być wstrzymane w przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę usług a jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia złożonej reklamacji. O wstrzymaniu rozpatrzenia reklamacji Przedsiębiorstwo informuje odbiorcę usług w formie pisemnej lub w formie korespondencji elektronicznej.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w odpowiedzi na reklamację powinno:

- 1) zawrzeć rozstrzygnięcie tj. uwzględnienie albo odmowę uwzględnienia reklamacji wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym;
- 2) pouczyć o możliwości dochodzenia swoich praw w innym trybie, w tym sposobie rozstrzygania spraw spornych zgodnie z postanowieniami Ustawy.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 19. 1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej przeciwpożarowej.

2. Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do współdziałania w realizacji zadań będących w kompetencji kierującego akcją ratowniczą między innym poprzez udostępnienie ujęć wody.

§ 20. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji, składanych przez jednostkę straży pożarnej, w okresach kwartalnych.

§ 21. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informację o ilości wody pobranej.

§ 22. Wynagrodzenie za pobraną na cele przeciwpożarowe wodę będzie rozliczane kwartalnie, w oparciu o informacje, o których mowa w § 20 i § 21 Regulaminu, oraz cenę wody określoną w taryfie.