Załącznik

 do uchwały Nr IV/40/18

 Rady Miejskiej w Iłży z dnia 28 grudnia 2018r.

**PROJEKT REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**NA OBSZARZE GMINY IŁŻA**

**( zwany dalej ,, Regulaminem” )**

 **Rozdział 1**

 **Przepisy ogólne**

 **§ 1.**

Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego działającego na terenie gminy Iłża oraz odbiorców korzystających z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków na obszarze gminy Iłża.

 **Rozdział 2**

 **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo**

 **wodociągowo – kanalizacyjne**

 **w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

 **§ 2.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług :

1 ) dostarczania wody do nieruchomości , zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia

 nieruchomości do sieci w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych

 m.in. strukturą i średnicą sieci przyłącza oraz instalacji odbiorcy usług ;

2) zapewnienie odpowiedniego ciśnienia w sieci wodociągowej zgodnie z przepisami o warunkach

 technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie ,

 zapewnienie dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa ( 0,5 bara ) i nie

 większym niż 0,6 MPa ( 6 barów ) na wylocie zaworu głównego za wodomierzem głównym ;

3 ) zapewnienia dostarczania wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, której parametry

 określają odpowiednie przepisy prawa;

4 ) zapewnienia utrzymania prawidłowego funkcjonowania posiadanych urządzeń wodociągowo-

 kanalizacyjnych ;

5 ) ciągłości i niezawodności dostarczania wody z urządzeń wodociągowych oraz odprowadzania

 ścieków do urządzeń kanalizacyjnych .

 **Rozdział 3**

 **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

 **§ 3.**

Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków odbywa się w oparciu o pisemną

umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług zgodnie

z art. 6 ustawy .

 **§ 4.**

Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą , której

nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o jej zawarcie .

 **§ 5.**

1.Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług

 projekt umowy , w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o jej zawarcie.

2.Umowa zawiera w szczególności postanowienia , o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy ,

 w niniejszym Regulaminie oraz zawiera postanowienia szczegółowe dotyczące :

1)liczby świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych ;

2)ustalenia okresów obrachunkowych;

3)sposobu wzajemnych rozliczeń ;

4)okresu obowiązywania umowy .

3. Umowa może także wskazywać miejsca rozdziału własności sieci i przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz obowiązki eksploatacyjne stron umowy .

 **§ 6.**

1.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;

2.Przedsiebiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące wzorce umowne w szczególności Ogólne Warunki Umów jeśli się nimi posługują .

  **Rozdział 4**

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

 **§ 7.**

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 lub odprowadzonych ścieków .

 **§ 8.**

Długość okresu obrachunkowego określa umowa .

 **§ 9.**

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 wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających

 z nowych prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf nie wymaga odrębnego

 informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości .

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie

 obowiązującą taryfę .

 **§ 10.**

Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo

wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura .

 **Rozdział 5**

 **Warunki przyłączenia do sieci**

§ 11.

1.Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa przedsiębiorstwu

 wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o warunki przyłączenia do sieci .

2. Wniosek o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać :

 1) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy ;

 2) adres podłączanej nieruchomości ;

 3) rodzaj podłączenia ( wodociągowe , kanalizacyjne ) ;

 4) określenie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych ;

 5) przeznaczenie wody ;

 6) określenie ilości osób stale korzystających z wody ;

 7) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu do którego będzie dostarczana

 woda ;

 8) datę i podpis wnioskodawcy.

 § 12.

Do wniosku , o którym mowa w § 11 , osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci załącza plan sytuacyjny (określający lokalizację nieruchomości ) na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapę jednostkową przyjętą do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego , oraz oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości , bądź korzystaniu z nieruchomości o nieregulowanym stanie prawnym .

 **§ 13.**

1 . Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci

 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie nie dłuższym niż 14 dni

 od otrzymania wniosku , o którym mowa w § 11 i § 12 Regulaminu , wydaje osobie

 ubiegającej się o przyłączenie do sieci , dokument pod nazwą ,, Warunki przyłączenia do sieci

 wodociągowej lub kanalizacyjnej ‘’.

2 . Jeżeli wydanie ,,Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej ‘’ wymaga

 dodatkowych ustaleń dłuższych niż termin wskazany w ust. 1 , przedsiębiorstwo

 wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem terminu wskazanym w ust. 1 informuje o tym

 fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie do sieci i wskazuje jej ostateczny termin wydania

 ,, Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej ‘’. Termin ten nie może

 być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku .

 3 . Jeżeli dotrzymanie terminu zawartego w ust. 1 jest niezależne od przedsiębiorstwa

 wodociągowo-kanalizacyjnego , dokument jest wydawany w terminie 14 dni od ustania

 przyczyn uzasadniających brak jego wydania .

 4. Dokument , o którym mowa w ust. 1 określa co najmniej :

 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/ lub kanalizacyjnej ;

 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego

 lub wodomierza mierzącego ilość wody bezpośrednio zużytej ;

 3) maksymalne dobowe zapotrzebowanie na wodę ;

 4) ilość i jakość odprowadzanych ścieków ;

 5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia , nie krótszy niż 2 lata .

 5. Dokument , o którym mowa w ust. 1 może określać parametry techniczne przyłącza .

 **§ 14.**

1 . Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest

 pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji

 technicznej i sposobu prowadzenia tych prac .

2 . Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje pisemne uzgodnienie , o którym mowa

 w ust. 1 w terminie 14 dni od daty złożenia kompletu dokumentów i informacji wskazanych

 w § 13 ust.4 Regulaminu .

 **§ 15.**

1 . Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia osobie ubiegającej

 się o przyłączenie do sieci , wyłącznie w sytuacji , w której nie posiada technicznych możliwości

 świadczenia usług , w szczególności jeżeli brak jest sieci , przedsiębiorstwo wodociągowo –

 kanalizacyjne nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią lub gdy w wyniku przyłączenia

 może zostać nie zachowany minimalny poziom świadczenia usług .

2 . Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci , jeżeli

 przyłącze zostało wykonane bez uzyskania zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

 lub zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia do sieci .

 **Rozdział 6**

 **Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług**

 **wodociągowo – kanalizacyjnych**

 **§ 16.**

 1 . Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

 wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków , przez co rozumie się faktyczne

 możliwości przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dostarczania posiadaną infrastrukturą

 techniczną wody nadającej się do spożycia przez ludzi jak również możliwości odprowadzania

 posiadaną infrastrukturą techniczną ścieków .

 2. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru

 objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu

 urządzeń przedsiębiorstwa.

 3. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje

 dotyczące dostępności tych usług w siedzibie przedsiębiorstwa .

 4. Możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych w przyszłości określają

 wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych .

 5. Szczegółowe techniczne warunki dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych ustalane

 są w warunkach przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej , o których mowa

 w rozdziale 5 niniejszego Regulaminu .

 **Rozdział 7**

**Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru**

 **wykonanego przyłącza**

 **§ 17.**

1 . W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne

 dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z uzgodnioną dokumentacja techniczną .

2 . Próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzone przy udziale upoważnionych

 przedstawicieli stron .

3 . Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza .

  **§ 18.**

1 . Po 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 daty zgłoszenia .

2 . Wyniki prób i odbiorów , o których mowa w § 17 ust. 2 Regulaminu są potwierdzone przez strony

 w sporządzonych protokołach .

 **§ 19.**

1.Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego zawiera

 co najmniej :

1. dane identyfikujące osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci i adres przyłącza ;
2. termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
3. inwentaryzację geodezyjną wykonanego przyłącza .

2. Protokół odbioru technicznego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego zawiera

 co najmniej :

1. datę odbioru ;
2. adres nieruchomości do której wykonano podłączenie ;
3. dane techniczne charakteryzujące podmiot odbioru ( średnica , materiał , długość , elementy

uzbrojenia ) ;

1. rodzaj odprowadzanych ścieków do przyłącza kanalizacyjnego ;
2. nazwę firmy wykonującej przyłącze ;
3. skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru ;
4. ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem , a wykonaniem przyłącza ;
5. stan wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego lub innych wodomierzy mających wpływ na określenie ilości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ;
6. numery plomb urządzeń określonych w pkt 8 .

 **Rozdział 8**

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

 **§ 20.**

1 . Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług

 o planowanych przerwach lub ograniczeniach w świadczeniu usług , w sposób zwyczajowo przyjęty

 z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym .

2 . Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować

 odbiorców usług , w sposób zwyczajowo przyjęty , o zaistniałych awaryjnych przerwach lub

 ograniczeniach w świadczeniu usług , o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin .

3 . W przypadku budynków wielolokalowych , przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może

 o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę

 nieruchomości , o ile planowany czas trwania przerwy w świadczeniu usług nie przekracza 12

 godzin .

4 . W razie awaryjnej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo

 wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody

 i poinformować o tym fakcie odbiorców usług , wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru

 wody .

 **§ 21.**

W przypadku potwierdzonych odstępstw od jakości wody określonej w przepisach prawa , przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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 .

 **§ 22.**

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza , a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza **.**

 **§ 23.**

1 . Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie

 usług wyłącznie z ważnych powodów , w szczególności , jeżeli jest to uzasadnione potrzebą

ochrony życia lub zdrowia ludzkiego , środowiska naturalnego , potrzebami przeciwpożarowymi ,

a także przyczynami technicznymi .

2 . Okoliczności wskazane w ust. 1 , nie stanowią naruszenia postanowień Regulaminu przez

 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne .

 **Rozdział 9**

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

 **§ 24.**

1 . Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielenia wszelkich istotnych

 informacji dotyczących :

1. sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków ;
2. warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej ;
3. występujących zakłóceń w dostarczaniu wody lub w odprowadzaniu ścieków ;
4. występujących awarii urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych ;
5. planowanych przerw w świadczeniu usług .

2 . Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji za pośrednictwem telefonu ,

 faksu lub elektronicznych środków przekazu , bez zbędnej zwłoki , jednakże w terminie nie

 dłuższym niż 3 dni .

3 . Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie , przedsiębiorstwo

 wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni

 od otrzymania prośby . Przepis § 13 ust. 2 i 3 Regulaminu stosuje się odpowiednio .

 **§ 25.**

1 . Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez

 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług , a w szczególności ilości , jakości oraz

 wysokości opłat .

2 . Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej i zawiera co najmniej :

1. imię i nazwisko lub nazwę odbiorcy usług i jego adres ;
2. określenie nieruchomości , której reklamacja dotyczy ;
3. przedmiot reklamacji ;
4. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację ;
5. zgłoszenie roszczeń ;
6. numer i datę umowy ;
7. podpis odbiorcy usług .

3 . Odbiorca usług składa reklamację niezwłocznie po ujawnieniu okoliczności stanowiącej jej

 podstawę , celem umożliwienia przeprowadzenia postepowania wyjaśniającego .

4 . W przypadku , gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości

 odbiorcy usług składającego reklamację , jest on zobowiązany udostępnić nieruchomość osobom

 reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne . Zaniechanie powyższego

 obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości .

5 . Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację w formie

 pisemnej i bez zbędnej zwłoki , w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej wniesienia .

 Przepis § 13 ust. 2 i 3 Regulaminu stosuje się odpowiednio .

6 . Jeżeli rozpatrzenie reklamacji jest uzależnione od uzyskania stanowiska lub wykonania ekspertyzy

 przez inny podmiot niż przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne , jej rozpatrzenie powinno

 nastąpić nie później niż 14 dni od ich uzyskania .

7. Powiadomienie odbiorcy usług o rozpatrzeniu reklamacji powinno zawierać :

 1) nazwę przedsiębiorstwa ;

 2) określenie podstawy prawnej ;

 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji ;

 4) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości

 lub części ;

 5) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty ;

 6) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie ;

 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego przedsiębiorstwo , z podaniem

 zajmowanego przez niego stanowiska .

8. Złożenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty .

9. Zaliczenie odszkodowania lub należności na poczet przyszłych należności może nastąpić

 jedynie na wniosek odbiorcy usługi .

 **§ 26.**

W siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego udostępnione są wszystkim zainteresowanym :

 1) aktualnie obowiązujące na ternie gminy, na której działa przedsiębiorstwo wodociągowo- kanalizacyjne , taryfy , ceny i stawki opłat ;

2)tekst Regulaminu obowiązującego na terenie gminy , na której działa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ;

3) tekst ustawy .

 **Rozdział 10**

 **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

 **§ 27.**

Woda do celów przeciwpożarowych jest w szczególności dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne , w tym z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej .

  **§ 28.**

Zapewnienie dostarczania wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawartej pomiędzy gminą a przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym .

  **§ 29.**

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej lub upoważnionego pracownika Gminy w umownie ustalonych okresach .

 **§ 30.**

W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych , którymi woda jest dostarczana dla innych odbiorców usług , jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości wody pobranej .

**Rozdział 11**

**Postanowienia końcowe**

 **§ 31.**

Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu stanie się nieważne lub zostanie uchylone , nie narusza to ani nie osłabia ważności pozostałych postanowień Regulaminu . Każde takie postanowienie może zostać odpowiednio zastąpione regulacjami obowiązującego prawa najbliższemu celowi Regulaminu .