

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

**ROZDZIAŁ 1  
Przepisy ogólne**

**§ 1**

1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Chełm, zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Miasta Chełm oraz wzajemne prawa i obowiązki dostawcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych oraz odbiorców usług.
2. Postanowienia regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.).
3. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

**ROZDZIAŁ 2**

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

**§ 2**

Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnienia następującego minimalnego poziomu świadczonych usług:

- 1) dostawy wody do nieruchomości, o której mowa w umowie, zgodnie z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 bara) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów), w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych, m.in. struktura i średnica sieci, przyłącza oraz instalacji wewnętrznej odbiorcy usług;
- 2) dostarczania z sieci wodociągowej wodę o odpowiedniej jakości, określonej w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017, poz. 2294 z późn. zm.);
- 3) odbierania ścieki w ilości co najmniej 0,3 m<sup>3</sup> na dobę;
- 4) zapewnienia utrzymania i prawidłowego funkcjonowania posiadanych przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 5) ciągłości i niezawodności dostaw wody oraz odprowadzenia ścieków.
- 6) budowy urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych Miasta Chełm.
- 7) zainstalowania wodomierza głównego;
- 8) powiadamiania odbiorcy o planowanych przerwach w dostawie wody w czasie nie krótszym niż 1 dzień przed jej zamknięciem;
- 9) zapewnienia zastępczych punktów poboru wody i poinformowania odbiorców o ich lokalizacji w przypadku, gdy przewidywana przerwa w dostawie wody przekracza 12 godzin.

**ROZDZIAŁ 3**

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

**§ 3**

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

2. Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest zawierana z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z wnioskiem o zawarcie umowy. Wniosek powinien zawierać:
  - a) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP (jeżeli wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
  - b) rodzaj umowy (zaopatrzenie w wodę i / lub odprowadzenie ścieków),
  - c) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca wystąpił z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy
3. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać:
  - a) imię, nazwisko (lub nazwę), numer PESEL lub REGON, numer NIP ( jeżeli wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) 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,
  - b) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
  - c) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w budynku,
  - d) wskazanie ilości lokali w budynku wielolokalowym oraz wskazanie ilości osób korzystających z poszczególnych lokali.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy. Zawarcie umowy jest dopuszczalne po uprzednim pozytywnym odbiorze końcowym wybudowanego przyłącza.

#### **ROZDZIAŁ 4**

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

#### **§ 4**

1. Podstawę ustalenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią: wodomierz główny, urządzenie pomiarowe, przeciętne normy zużycia oraz ilości ustalone w umowie.
2. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków.
3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych podanych do publicznej wiadomości taryf nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

#### **§ 5**

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. Datę, formę i sposób zapłaty przedsiębiorstwo określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne 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 przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

#### **ROZDZIAŁ 5**

##### **Warunki przyłączenia do sieci**

#### **§ 6**

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie przedsiębiorstwa pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien zawierać:
  - a) dane dotyczące identyfikacji wnioskodawcy,
  - b) adres podłączanej nieruchomości,
  - c) rodzaj podłączenia,
  - d) określenie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,

- e) przeznaczenie lub funkcję obiektu (nieruchomości)
  - f) określenie ilości zapotrzebowania i celu dostarczenia wody oraz rodzaju odprowadzanych ścieków,
  - g) określenie ilości osób stale korzystających z wody,
  - h) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda lub/i z którego będą odprowadzane ścieki,
  - i) datę i podpis wnioskodawcy.
3. Warunki przyłączenia określają:
- 1) miejsca i sposób przyłączenia instalacji odbiorcy do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej;
  - 2) wytyczne dotyczące zainstalowania wodomierza głównego oraz urządzenia pomiarowego liczącego ilość odprowadzanych ścieków;
  - 3) procedurę przyłączenia do sieci;
  - 4) termin ważności warunków;
  - 5) szczegółowe dane techniczne materiałów zastosowanych do budowy przyłączy, a także ich montażu, przy zachowaniu zasad uczciwej konkurencji, tj. za pomocą dostatecznie dokładnych określeń, bez wskazywania znaków towarowych, patentów lub pochodzenia;
4. Przedsiębiorstwo wydaje wnioskodawcy, o którym mowa w ust. 1, warunki techniczne podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej lub wodociągowej w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 1, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zgodnie z wnioskiem wnioskodawcy.
5. Warunki techniczne tracą ważność z upływem dwóch lat od dnia wydania.

## **ROZDZIAŁ 6**

### **Techniczne warunki dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych**

#### **§ 7**

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

- 1) przyłącza wodociągowe należy wykonywać z rur do przesyłu wody przeznaczonej do picia posiadających atest PZH, o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o dopuszczalnym ciśnieniu roboczym minimum 1 MPa;
- 2) na przyłączy należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwki wyposażyć w skrzynkę uliczną;
- 3) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur przeznaczonych do przesyłu ścieków sanitarnych, o średnicy dostosowanej do projektowanego przepływu, o grubości ścianki dostosowanej do rodzaju gruntu i obciążenia terenu;
- 4) przewody wodociągowe i kanalizacyjne należy prowadzić możliwie najkrótszą i bezkolizyjną trasą w odniesieniu do zagospodarowania terenu i zagłębieniu poniżej strefy zamarzania gruntu;
- 5) przy odpływach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą przepompowni;
- 6) przy projektowaniu przyłączy należy uwzględnić dojazd i dostęp do studni rewizyjnych.

## **ROZDZIAŁ 7**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

#### **§ 8**

- 1. Warunki techniczne przyłączenia stanowią podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano – montażowych.
- 2. Określone w warunkach, próby i odbiory częściowe, w tym robót zamkniętych lub podlegających zakryciu oraz odbiory końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, w tym przedstawiciela Przedsiębiorstwa.
- 3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 3 są potwierdzane przez strony w protokołach.
- 4. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru technicznego potwierdzającego sprawność techniczną wybudowanego urządzenia lub przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego.
- 5. Protokół odbioru technicznego – końcowego, zawiera:
  - 1) datę odbioru;
  - 2) adres nieruchomości, do której zostało wykonane podłączenie lub adres inwestycji;
  - 3) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia sieci / przyłącza (wodociągowe, kanalizacyjne), parametrów technicznych jak: średnica, materiał, długość i charakterystyka zamontowanej armatury;

- 4) typ i miejsce montażu wodomierza głównego oraz wodomierzy;
  - 5) okres gwarancji na wykonane roboty;
  - 6) skład komisji, w tym: wykonawcę, Odbiorcę i przedstawiciela Przedsiębiorstwa;
  - 7) podpisy członków komisji.
6. Protokół odbioru technicznego – końcowego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania robót związanych z budową sieci lub przyłączy i upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

## **ROZDZIAŁ 8**

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

#### **§ 9**

1. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzeniu ścieków przedsiębiorstwo informuje odbiorców na stronie internetowej oraz w sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej 1 dzień przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 7 dni przed planowanym terminem.
2. W przypadkach wystąpienia ograniczeń bądź niedoboru dostarczanej wody z przyczyn, o których mowa w ust. 1, przez okres dłuższy niż 12 godzin, przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody oraz poinformować odbiorców usług o ich lokalizacji.

#### **§ 10**

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
  - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków;
  - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej;
  - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków;
  - 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych;
  - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu, pisemnie oraz elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki.

## **ROZDZIAŁ 9**

### **Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji oraz wymiana informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

#### **§ 11**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania, na życzenie odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy, pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych regulaminem oraz zawartych w taryfie.
2. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - 1) dane odbiorcy usług, numer umowy;
  - 2) przedmiot reklamacji;
  - 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamacje, w tym dowody uzasadniające reklamację;
  - 4) zgłoszenie roszczeń.

#### **§ 12**

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) informacje o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
  - 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.
3. Złożenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

## **ROZDZIAŁ 10**

### **Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe**

#### **§ 13**

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa jest Straż Pożarna i Ochotnicza Straż Pożarna
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej.