

**UCHWAŁA NR 467.LV.2018
RADY MIEJSKIEJ JELENIEJ GÓRY**

z dnia 28 sierpnia 2018 r.

**w sprawie przyjęcia projektu "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie
Jeleniej Góry"**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, z późn. zm.) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 1152) uchwała się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Jeleniej Góry", stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Projekt regulaminu przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Zawiadamia się Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji "WODNIK" Spółka z o. o. z siedzibą w Jeleniej Górze o przekazaniu projektu regulaminu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wiceprzewodniczący Rady
Miejskiej

Józef Sarzyński

Załącznik do uchwały Nr 467.LV.2018
Rady Miejskiej Jeleniej Góry
z dnia 28 sierpnia 2018 r.

**PROJEKT
REGULAMINU
DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE JELENIEJ GÓRY**

**Rozdział 1.
Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków naterenie Jeleniej Góry.

2. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „Ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

3. Wszelkie pojęcia użyte w niniejszym regulaminie, w szczególności: przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (dalej także: Przedsiębiorstwo), odbiorca usług (dalej także: Odbiorca), zdefiniowane zostały w Ustawie.

4. Ilekroć w regulaminie używa się określenia „umowa”, należy przez to rozumieć umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

**Rozdział 2.
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, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w ilości i pod ciśnieniem zgodnie z warunkami technicznymi świadczenia usług,
- 2) zapewnić dostawy wody w sposób ciągły i niezawodny,
- 3) zapewnić jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, zgodnie z rozporządzeniem ministra właściwego do spraw zdrowia,
- 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody,
- 5) zamontować wodomierz główny oraz zapewniać prawidłowe jego utrzymanie, naprawę oraz wymianę na koszt Przedsiębiorstwa z wyjątkiem przypadków, gdy naprawa lub wymiana wynika z winy Odbiorcy wówczas koszty te pokrywa Odbiorca.

§ 3. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 2) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków,
- 3) zapewnić należyłą jakość oczyszczonych ścieków,

- 4) prowadzić regularną kontrolę ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych, komunalnych i przemysłowych oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 4. Ponadto, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami Ustawy, ma obowiązek:

- 1) zapewnić budowę urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz miejscowych planach zagospodarowania przestrzennego, w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 2) przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie, oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług,
- 3) zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy,
- 4) zapewnić spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 5) udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu, jeżeli odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w Ustawie.

§ 5. Odbiorca korzystający z usług Przedsiębiorstwa zobowiązany jest:

- 1) korzystać z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w sposób zgodny z Ustawą,
- 2) zapewnić realizację budowy przyłącza do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego,
- 3) zapewnić prawidłowe utrzymanie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego na własny koszt w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych w przypadku, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne stanowi własność Odbiorcy,
- 4) usunąć awarię przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego na własny koszt oraz w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami w sytuacji, gdy przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne stanowi własność Odbiorcy (chyba, że umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawarta między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług stanowi inaczej),
- 5) zapewnić prawidłowe utrzymanie instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej zgodnie z warunkami technicznymi użytkowania budynków mieszkalnych,
- 6) zapewnić prawidłowe utrzymanie pomieszczeń, w których zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i nieprawidłowe działanie oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych,
- 7) wykorzystywać wodę z sieci wodociągowej i korzystać z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie oraz w warunkach przyłączenia do sieci,
- 8) zapewnić realizację obowiązków określonych w Ustawie oraz przepisach wykonawczych do Ustawy dotyczących:
 - a) warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
 - b) wymagań, co do jakości ścieków,
 - c) określonych w umowie ograniczeń dotyczących ilości ścieków.
- 9) terminowo regulować należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków – zgodnie z zawartą umową,

- 10) niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorstwo o wszelkich stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 11) informować Przedsiębiorstwo o zmianach stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci,
- 12) zapewnić osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należącego do Odbiorcy w celach zdefiniowanych w Ustawie.

§ 6. Odbiorcy usług zabrania się:

- 1) pobierania wody przed wodomierzem głównym,
- 2) zmiany lokalizacji wodomierza głównego bez zgody Przedsiębiorstwa,
- 3) naruszania plomb na wodomierzu głównym oraz na zaworach przy wodomierzu,
- 4) czerpania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 7. 1. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a odbiorcą usług.

2. Umowa, o której mowa powyżej, zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
- 2) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
- 3) praw i obowiązków stron umowy,
- 4) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
- 5) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 6) ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie działalności,
- 7) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.

§ 8. 1. Zawarcie umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków następuje z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, na pisemny wniosek tej osoby lub Przedsiębiorstwa.

2. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o zawarcie umowy jest zobowiązana przedstawić dokument potwierdzający jej tożsamość, a w przypadku podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą wypis z organu rejestrowego oraz dokumenty określające aktualny stan prawny przyłączonej nieruchomości.

3. Umowa o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda lub z której mają być odprowadzane ścieki, albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

4. Umowa z Odbiorcą - konsumentem jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 9. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi umowa, o której mowa powyżej, jest zawierana z ich właścicielem lub z zarządcą

§ 10. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę, o której mowa powyżej, także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w Ustawie.

§ 11. 1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.

2. Przedsiębiorstwo zawiera umowę na czas określony:

- 1) gdy tytuł prawny osoby do nieruchomości, która została przyłączona do sieci, został ustanowiony na czas określony,
- 2) na wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci,
- 3) w przypadku wydania warunków technicznych przyłączenia na czas określony,
- 4) w przypadku, gdy pozwolenie wodno-prawne na wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych zostało udzielone odbiorcy usług na czas określony.

§ 12. 1. Zmiany warunków umowy i danych dotyczących Stron, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem postanowienia ust. 2.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie niezwłocznie.

§ 13. 1. Rozwiązanie umowy może nastąpić w każdym czasie za porozumieniem stron.

2. Rozwiązanie umowy może skutkować zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

3. Umowa może być rozwiązana przez odbiorcę usług z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłanie takiego oświadczenia listem poleconym.

4. Umowa wygasa w przypadku:

- 1) śmierci odbiorcy usług, będącego osobą fizyczną,
- 2) utraty przez odbiorcę usług prawa do korzystania z nieruchomości,
- 3) zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub postępowania likwidacyjnego podmiotu będącego Stroną umowy.

§ 14. 1. Udostępnienie, w związku z zawarciem umowy przez Odbiorcę, numeru telefonu lub adresu e-mail jest równoznaczne z oświadczeniem woli oznaczającym zgodę wyrażoną Przedsiębiorstwu na otrzymywanie za pomocą różnych kanałów informacyjnych powiadomień o wystawianych fakturach, terminach ich płatności, przypomnień o upływie tych terminów oraz ważnych komunikatów dotyczących korzystania z usług.

2. Odbiorca usług może cofnąć zgodę na przekazywanie informacji, o których mowa w ust.1 za pośrednictwem poczty e-mail lub pisemnie.

§ 15. Miejszem wydania rzeczy w rozumieniu Kodeksu cywilnego, tj. dostawy wody i odbioru ścieków jest granica własności przyłączy, urządzeń i instalacji wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 4.

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

§ 16. 1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę lub 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 nie może być wyższa od ponoszonych przez właściciela lub zarządcę 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.

6. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

7. Długość okresu rozliczeniowego określa umowa, lecz nie może być on dłuższy niż jeden rok.

§ 17. 1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia.

2. Strony umowy mogą, na podstawie pisemnego oświadczenia, wprowadzić sposób rozliczenia na podstawie faktury wystawianej w formie elektronicznej.

3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury 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. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.

6. W przypadku braku możliwości odczytu wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa, do rozliczeń stosuje się średnie zużycie wody z ostatnich trzech miesięcy, licząc od dnia ostatniego odczytu.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza.

8. W przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, koszty sprawdzenia pokrywa Odbiorca.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 18. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez Przedsiębiorstwo zwanych dalej „warunkami przyłączenia”.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej może występować osoba fizyczna lub osoba prawna posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości lub osoba przez nią upoważniona.

3. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wyrazić zgodę na przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej osobie fizycznej i osobie prawnej, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu przez nią prawa do użytkowania tej nieruchomości.

4. Osoba, o której mowa w ust. 2, składa w Przedsiębiorstwie wniosek o określenie warunków przyłączenia.

5. Wzór wniosku, o którym mowa w ust. 2, ustala Przedsiębiorstwo.

§ 19. 1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) w przypadku osób prawnych – odpis z właściwego rejestru, wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
- 4) adres podłączanej nieruchomości,

- 5) rodzaj podłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
- 6) planowaną ilość poboru wody, cel na jaki będzie pobierana,
- 7) ilość i rodzaj odprowadzanych ścieków (bytowe, przemysłowe), a dla ścieków przemysłowych przewidywany skład tych ścieków oraz rodzaj zastosowanych lub planowanych urządzeń podczyszczających,
- 8) określenie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków,
- 9) datę i podpis wnioskodawcy.

2. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej załącza:

- 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek, a w przypadku nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym uprawdopodobnienia prawa do korzystania z tej nieruchomości oraz dokonania opisu jej statusu prawnego, aktualnego na dzień złożenia wniosku,
- 2) informację o własnych ujęciach wody lub urządzeniach kanalizacyjnych,
- 3) aktualną mapę sytuacyjno-wysokościową w skali 1:500 (w uzasadnionych przypadkach w skali 1:1000) z zaznaczonym obiektem lub terenem, na którym planowana jest inwestycja,
- 4) pełnomocnictwo, w przypadku działania strony za pośrednictwem pełnomocnika.

§ 20. 1. Jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług Przedsiębiorstwo niezwłocznie określa warunki przyłączenia i przekazuje je wnioskodawcy w terminach przewidzianych w odrębnych przepisach.

2. W przypadkach szczególnych, określonych w art. 31 Ustawy, wydanie warunków przyłączenia do sieci może nastąpić łącznie z umową przyłączeniową; wzór umowy przyłączeniowej ustala Przedsiębiorstwo.

3. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo informuje pisemnie o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując na powody, które uniemożliwiają podłączenie.

4. Warunki przyłączenia do sieci określają co najmniej:

- 1) miejsca i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 2) maksymalną dobową ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 3) aktualne ciśnienie hydrostatyczne w sieci wodociągowej w rejonie miasta, którego wniosek dotyczy,
- 4) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- 5) parametry techniczno-materiałowe przyłącza,
- 6) rodzaj i zawartość dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, w szczególności projekt budowlany branżowy, stosowne opinie i uzgodnienia, itp.,
- 7) termin ważności warunków przyłączenia,
- 8) projekt umowy przyłączeniowej jako integralny załącznik do warunków przyłączenia, w przypadkach szczególnych, określonych w art. 31 Ustawy.

5. Warunki przyłączenia w szczególności określają:

- 1) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych wykonanych przez strony,
- 2) sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony 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,
- 4) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków przyłączenia.

§ 21. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może nastąpić po spełnieniu warunków przyłączenia, o których mowa w § 18, a w przypadku zawarcia umowy przyłączeniowej, po spełnieniu warunków w niej określonych.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci jeśli przyłączenie zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją, jak też nie dostarczono do Przedsiębiorstwa kompletu wymaganej dokumentacji.

§ 22. 1. Warunki przyłączenia, a w przypadku zawarcia, także umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

2. Odbiorca zobowiązany jest powiadomić pisemnie Przedsiębiorstwo o terminie planowanego przystąpienia do przyłączenia do sieci z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, składając określone zlecenia wpięcia do sieci wodociągowej.

3. Określone w warunkach, a w przypadku zawarcia, także w umowie o przyłączenie, próby, badania oraz sprawdzenia i odbiory częściowe i końcowe są przeprowadzane przy udziale stron lub ich upoważnionych przedstawicieli.

§ 23. Uwzględniając postanowienia art. 15 oraz art. 31 Ustawy, Przedsiębiorstwo ustala obowiązujące na terenie jego działania wytyczne przejmowania i przekazywania urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych od osób, które wybudowały je z własnych środków.

§ 24. 1. Realizację budowy przyłącza do sieci wodociągowej, przyłącza do sieci kanalizacyjnej, budowy studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

2. Koszty nabycia, zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa Przedsiębiorstwo, a urządzenia pomiarowego odbiorca usług.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 25. 1. Przedsiębiorstwo jest obowiązane przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

2. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

- 1) w Urzędzie Miasta Jelenia Góra, który udostępnia wgląd:
 - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
 - c) w regulamin świadczenia usług,
 - d) w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 2) w Przedsiębiorstwie udostępniającym wgląd:
 - a) w wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
 - b) w regulamin świadczenia usług.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 26. 1. Sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza jest określany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa powyżej są potwierdzane przez strony w protokołach, których wzory określa Przedsiębiorstwo.

4. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia.

5. Warunkiem wydania końcowego protokołu odbioru technicznego przyłącza jest dostarczenie przez Odbiorcę inwentaryzacji geodezyjnej powykonawczej, sporządzonej przez uprawnionego geodetę.

6. Uruchomienie dostaw wody następuje po zainstalowaniu wodomierza głównego.

Rozdział 8.

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

§ 27. 1. Przedsiębiorstwo może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odbiór ścieków, w razie:

- 1) wystąpienia uszkodzenia elementu dystrybucji wody (przyłącza wodociągowe, sieć wodociągowa, przewody rozdzielcze) lub przyłącza kanalizacyjnego i sieci kanalizacyjnej uniemożliwiających dopływ wody lub odbiór ścieków,
- 2) braku wody w ujęciu,
- 3) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych,
- 4) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw, prac modernizacyjnych i planowanych remontów sieci i urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 5) uszkodzenia instalacji wewnętrznej grożącej niebezpieczeństwem,
- 6) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 7) klęsk żywiołowych,
- 8) innych okoliczności przewidzianych w Ustawie.

2. Przedsiębiorstwo odpowiada za normalne następstwa wstrzymania dopływu wody lub nieodpowiedniego ciśnienia wody.

3. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu powstałe w wyniku przerw lub ograniczeń w dostawie wody, jeżeli te przerwy lub ograniczenia nastąpiły wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.

§ 28. W czasie trwania klęski żywiołowej, szczególnie, gdy nastąpiło zanieczyszczenie wody w ujęciu, Przedsiębiorstwo ma prawo wprowadzić ograniczenia zużycia wody do konsumpcji po zawiadomieniu odbiorców usług o zastosowaniu ograniczeń. Nie zwalnia to jednak Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców usług.

Rozdział 9.

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

§ 29. 1. Odbiorca usług ma prawo do należytego poziomu obsługi. W tym celu w Przedsiębiorstwie utworzone zostało Biuro Obsługi Klienta.

2. W Biurze Obsługi Klienta winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące taryfy cen i stawek opłat,
- 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) uaktualniony tekst Ustawy, z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie Ustawy.

§ 30. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić odbiorcę usług o mającej nastąpić przerwie w dostawie wody spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych - ustnie, pisemnie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób:

- 1) przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza - przed przystąpieniem do wymiany,
- 2) gdy planowana przerwa w dostawie wody nie będzie przekraczała 12 godzin - co najmniej na 24 godziny przed planowanym wyłączeniem wody,
- 3) gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usuwania awarii.

2. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo informuje o zdarzeniach wskazanych w ust. 1, wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, jeśli planowany czas przerwy w dostawie wody nie przekracza 24 godzin.

3. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania.

4. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody, w przypadkach innych niż określone w ust. 3, pobierane są opłaty na podstawie cen określonych w obowiązującej taryfie.

§ 31. 1. Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez kierownika Przedsiębiorstwa.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Odbiorcy,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie,
- 5) numer i datę zawarcia umowy.

4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od daty jej wniesienia, a w przypadku gdy złożoność sprawy reklamacji tego wymaga, w terminie nie dłuższym niż 30 dni.

5. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji, o której mowa w ust.4, Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformować o tym składającego reklamację, w terminie 14 dni od daty jej wniesienia.

6. W przypadku niedotrzymania przez Przedsiębiorstwo terminów, o których mowa w ust. 4 i 5, reklamację uznaje się za zasadną.

7. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź winna zawierać:

- 1) nazwę Przedsiębiorstwa,
- 2) powołanie podstawy prawnej,
- 3) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględniania reklamacji,

4) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorstwo, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

8. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 32. 1. Warunki dostarczania przez Przedsiębiorstwo wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposoby i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.

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

3. Przedsiębiorstwo ustala, w porozumieniu z Miejskim Komendantem Państwowej Straży Pożarnej, miejsca i warunki poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań związanych z wykonywaniem przez Przedsiębiorstwo zadań w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi.

§ 33. 1. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w okresach trzymiesięcznych.

2. Pisemne informacje, o których mowa w ust. 1, winny być dostarczone do Przedsiębiorstwa najpóźniej 7 dnia po zakończeniu kolejnego okresu rozliczeniowego.

3. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda

jest dostarczana dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informacje o miejscu i ilości wody pobranej, nie później jednak niż w ciągu 2 dni od dnia jej pobrania. Należność za wodę, o której mowa w zdaniu poprzednim, obciąża Miasto Jelenia Góra.

4. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża Miasto Jelenia Góra na podstawie odrębnej umowy, na podstawie cen i stawek opłat zatwierdzonych w taryfie przez organ regulacyjny.

Rozdział 11.

Postanowienia końcowe

§ 34. W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie oraz przepisy Kodeksu cywilnego.