

**Projekt**

z dnia 5 czerwca 2018 r.

Zatwierdzony przez .....

**UCHWAŁA NR .....  
RADY MIEJSKIEJ WROCŁAWIA  
z dnia ..... 2018 r.**

**w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków  
na obszarze Wrocławia**

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 i 1000) w związku z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328, 1566 i 2180 oraz z 2018 r. poz. 650) oraz art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r. poz. 2180), Rada Miejska Wrocławia uchwala, co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje się projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Wrocławia, zgodnie z załącznikiem do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Miejskiej Wrocławia do przekazania projektu o którym mowa w § 1 organowi regulacyjnemu - Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

**§ 3.** Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady  
Miejskiej Wrocławia

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

### **Rozdział 1**

#### **Przepisy ogólne**

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Wrocław.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328, ze zm.). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

### **Rozdział 2**

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

##### **I. Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
  - a) realizacji dostaw wody w ilości określonej w umowie z odbiorcą usług i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami, przy czym wymóg zapewnienia dostaw pod odpowiednim ciśnieniem dotyczy wyłącznie dostaw wody z sieci, a minimalne dyspozycyjne ciśnienie wody dostarczanej przez

przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na obszarze Wrocławia, mierzone na rurociągach zasilających obiekty w danym rejonie wynosi 0,2 MPa,

- b) realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 2) wydawać warunki techniczne niezbędne do przyłączenia do sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 3) przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług;
- 4) 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;
- 5) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem;
- 6) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem;
- 7) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody, odpowiadającą m.in. wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy;
- 8) zainstalować i utrzymywać (na swój koszt) wodomierz główny;
- 9) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody;
- 10) zapewnić należyłą jakość odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 11) prowadzić kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 12) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu oraz tych przyłączy, które przeszły na własność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług;
- 13) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń

wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu, w ramach posiadanych środków finansowych;

- 14) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy;
- 15) udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu w sytuacji odcięcia wody z przyczyny, o której mowa w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy;
- 16) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

**§ 5.** W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy;
- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości wykonania przyłącza zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci;
- 3) przeprowadzania kontroli przyłącza przed jego uruchomieniem lub w czasie jego użytkowania w zakresie stanu technicznego oraz wykonania przyłącza zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym także poprzez dokonanie weryfikacji dokumentacji potwierdzającej wykonanie nowego przyłącza zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego;
- 4) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu w przypadkach wskazanych w ustawie;
- 5) sprawdzenia posiadania przez wytwórców ścieków przemysłowych stosownych pozwoleń wodnoprawnych na wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz wypełniania i przestrzegania przez tych wytwórców ścieków przemysłowych zapisów i obowiązków określonych w tych pozwoleniach wodnoprawnych.

## **II. Prawa i obowiązki odbiorcy usług**

**§ 6.** Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) zapewnić na własny koszt realizację budowy przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego i możliwość korzystania z wydzielonego, łatwo dostępnego

- miejsca, zabezpieczonego przed zalaniem wodą, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych, przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego (piwnica budynku lub parter lub odrębne pomieszczenie w budynku mieszkalnym wielorodzinnym, zamieszkania zbiorowego i użyteczności publicznej lub studnia wodomierzowa) lub urządzenia pomiarowego;
- 2) zapewnić możliwość korzystania z urządzenia rewizyjnego na przyłączy kanalizacyjnym (rewizja kanalizacyjna w piwnicy budynku w miejscu łatwo dostępnym lub studnia rewizyjna poza budynkiem z zapewnionym dostępem);
  - 3) zapewnić niezawodne działanie posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych, jeżeli umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków nie stanowi inaczej, w tym niezwłocznie usuwać awarie na tych instalacjach i przyłączach, jeśli ich nieusunięcie może skutkować lub skutkuje wyciekami wody lub ścieków;
  - 4) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, m.in. poprzez zamontowanie urządzeń zabezpieczających przed wtórnym zanieczyszczeniem wody w instalacjach i sieciach wodociągowych w wyniku przepływu zwrotnego (tzw. zawór antyskażeniowy);
  - 5) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, w tym także poprzez brak eksploatacji posiadanych urządzeń podczyszczających;
  - 6) zamontować urządzenia zabezpieczające przed zalaniem przepływem zwrotnym ścieków piwnic i pomieszczeń w budynku położonych poniżej poziomu zalewania (tzw. urządzenie przeciwwzalewowe);
  - 7) umożliwić realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w ustawie przez upoważnione do tego osoby;
  - 8) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego lub studzienką) przed uszkodzeniem, zamarzaniem oraz dostępem osób niepowołanych, jak również pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe – w razie ich zainstalowania na potrzeby odbiorcy usług – oraz nie wpływać na wskazania w/w wodomierza głównego i urządzeń, a także zapewnić łatwy dostęp do wodomierza głównego i do tych urządzeń

- oraz nie dokonywać zmiany ich lokalizacji bez uprzedniej, pisemnej zgody przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 9) przestrzegać zakazów określonych w art. 9 ust. 1 i ust. 2 ustawy;
  - 10) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o wszelkich przypadkach uszkodzenia lub zaboru wodomierza głównego, innego wodomierza lub urządzenia pomiarowego - zainstalowanego u odbiorcy usług, w tym o uszkodzeniu lub zaborze plomb oraz o stwierdzonych nieprawidłowościach we wskazaniach lub działaniu w/w wodomierzy lub urządzeń;
  - 11) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz na ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody lub skład odprowadzanych ścieków;
  - 12) nie dokonywać jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego sieci, urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć, urządzenia lub przyłącza;
  - 13) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
  - 14) pokryć koszty ponownego przyjazdu pracowników przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień wymienionych w pkt 7) powyżej z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług;
  - 15) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie;
  - 16) korzystać z wody z sieci wodociągowej oraz z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci oraz w umowie;
  - 17) montować, utrzymywać i legalizować na własny koszt wodomierze odliczające, poza wodomierzem głównym, będące częścią instalacji wewnętrznej oraz urządzenia pomiarowe na przyłączach kanalizacyjnych;
  - 18) niezwłocznie powiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci i urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych;

- 19) utrzymywać jakość i ilość odprowadzanych ścieków przemysłowych zgodnie z warunkami umowy i obowiązującymi w tym zakresie przepisami, a w przypadku zrzutów awaryjnych uzgadniać z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym zmiany w jakości ścieków;
- 20) terminowo regulować należności za dostawę wody i / lub odprowadzanie ścieków.

**§ 7.** Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody lub odprowadzania ścieków na podstawie zawartej umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, w sposób niezawodny i ciągły, zgodnie z zapisami umowy, niniejszego regulaminu oraz ustawy i innymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
- 2) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8;
- 3) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### **Rozdział 3**

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

**§ 8.** 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy. W terminie 14 dni od daty złożenia wniosku wraz z wymaganymi załącznikami, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przedkłada odbiorcy usług ofertę zawarcia umowy.

3. W przypadku, gdy dostawa wody albo odprowadzanie ścieków dotyczy budynków wielolokalowych, umowa zawierana jest:

- 1) z właścicielem lub z zarządcą budynku wielolokalowego;
- 2) z osobami korzystającymi z lokali, na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli zostały spełnione warunki wynikające z przepisu art. 6 ust. 6 ustawy.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

5. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

6. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim, w tym z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683, ze zm.).

7. Umowa zawiera w szczególności postanowienia, o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy oraz może wskazywać miejsce rozdziału własności sieci i przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego oraz obowiązków eksploatacyjnych stron umowy.

8. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji. Od decyzji organu regulacyjnego służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - sądu ochrony konkurencji i konsumentów w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

## **Rozdział 4**

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

§ 9. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi taryfa, wprowadzona zgodnie z procedurą określoną w ustawie, zawierająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków, określone zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W umowie wskazana jest taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy z odbiorcą usług. Zmiana taryf nie wymaga zmiany umowy.

3. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 27 ust. 3 ustawy.

4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie



umowy, o której mowa w § 8 ust. 1 niniejszego regulaminu, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

5. W przypadku, o którym mowa w § 8 ust. 3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozlicza osobę korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym na podstawie wskazań wodomierza odliczającego zamontowanego na instalacji wewnętrznej, na warunkach wynikających z umowy. W takim przypadku czynności obsługi, takie jak: montaż, legalizacja, konserwacja, wymiana dokonywane są przez odbiorcę usługi lub na jego koszt.

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. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

8. Integralną część umowy mogą stanowić ogólne warunki umów o dostawę wody lub odprowadzanie ścieków zawierające zapisy jednolite dla wszystkich umów zawartych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie przedmiotowym objętym ogólnymi warunkami umów. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o umowie, rozumie się przez nią również ogólne warunki umów. W przypadku sprzeczności z postanowieniami umowy, umowa ma pierwszeństwo przed zapisami ogólnych warunków umowy.

9. 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 wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

## **Rozdział 5**

### **Warunki przyłączenia do sieci**

**§ 10.** 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 powinien zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą (imię i nazwisko lub nazwę wraz z adresem zamieszkania/siedziby i adresem do korespondencji, jeśli jest inny od miejsca zamieszkania/siedziby);

- 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
  - 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia lub wskazanie przewidywanej wielkości 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 (w tym rodzaju i lokalizacji istniejącej i/lub planowanej zabudowy na nieruchomości – plan sytuacyjny ze wskazaniem adresu i oznaczenia geodezyjnego działki), a także przeznaczenia;
  - 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków;
  - 6) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika – pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika.
4. Celem złożenia wniosku, osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
6. Warunki, o których mowa w ust. 5, określają co najmniej:
- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
  - 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
  - 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich rodzaj;
  - 4) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

## **Rozdział 6**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

**§ 11. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci:

- 1) jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków lub
- 2) jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody

lub odprowadzania ścieków w ramach zawartych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umów o dostawę wody lub odbiór ścieków.

2. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 1, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku. W sprawach spornych dotyczących odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny w drodze decyzji. Od decyzji organu regulacyjnego służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - sądu ochrony konkurencji i konsumentów w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

**§ 12.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna uzgodnić dokumentację techniczną z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, celem zapewnienia jej zgodności z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

**§ 13.** Przyłącze zrealizowane przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci stanowi własność tej osoby.

**§ 14.** Ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi, powinno wynosić przed każdym punktem czerpalnym nie mniej niż 0,05 MPa i nie więcej niż 0,6 MPa. Jeżeli minimalne ciśnienie nie może być uzyskane ze względu na występujące stale lub okresowo niedostateczne ciśnienie wody w sieci wodociągowej, należy zastosować odpowiednie urządzenia techniczne, zapewniające wymaganą jego wielkość w instalacji wodociągowej w budynku. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno informować odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych mogących mieć wpływ na zmiany ciśnienia wody w instalacji wodociągowej w budynku, w miarę możliwości z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji wewnętrznej do nowych warunków.

## **Rozdział 7**

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

**§ 15.** 1. Przyłączenie nieruchomości do sieci odbywa się w terminie 30 dni od daty złożenia przez osobę ubiegającą się o przyłączenie wniosku o przyłączenie do sieci wraz z kompletem dokumentów. Do wniosku o przyłączenie należy załączyć:

- 1) odpis tytułu prawnego do korzystania z przyłączanej nieruchomości lub odpis dokumentów wykazujących korzystanie z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
- 2) odpis dokumentów potwierdzających wykonanie przyłączenia zgodnie z przepisami prawa budowlanego.

**§ 16. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz z uzgodnioną dokumentacją techniczną. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności bez wymaganych procedur lub z naruszeniem obowiązujących wymogów technicznych.

2. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia próby/odbioru, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.

3. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w przepisach wykonawczych do art. 43 ust. 5 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo Budowlane (Dz. U. z 2017 r. poz. 1332, ze zm.).

5. Operat geodezyjny podmiot przyłączany powinien wykonać w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

6. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje bezzwłocznie po dokonaniu pozytywnego przeglądu technicznego przyłącza, złączeniu wybudowanego przyłącza z siecią, montażu wodomierza głównego – w przypadku przyłącza wodociągowego - oraz po zawarciu umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

## **Rozdział 8**

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

**§17.** W przypadku nieprzewidzianego braku możliwości zapewnienia ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez niego wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia;
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 8 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 4) każdorazowo po wystąpieniu okoliczności mogących spowodować zmianę jakości wody, szczególnie jej pogorszenie lub w przypadku stwierdzenia obniżonej jakości wody – podjąć działania przewidziane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

**§ 18.** O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków oraz o warunkach i terminie udostępnienia zastępczych punktów poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie.

**§ 19.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiszczył należności za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;

4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych.

**§ 20.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody z przyczyny, o której mowa w § 19 pkt 2), jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania o możliwościach korzystania z tego punktu. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia powiatowego inspektora sanitarnego, wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

**§ 21.** Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma prawo odmówić wznowienia usługi w przypadkach określonych w § 19, jeśli nie zostały usunięte przeszkody będące przyczyną zaniechania świadczenia usług, a w szczególności w sytuacji, gdy nie zostały uregulowane zaległości finansowe.

## **Rozdział 9**

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

**§ 22.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

**§ 23.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji;
- 2) dane umożliwiające kontakt oraz

3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,

były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

**§ 24.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące:

1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- a) taryfa,
- b) niniejszy regulamin,
- c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony);

2) informacje dotyczące:

- a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
- b) procedury reklamacyjnej,
- c) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
  - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
  - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

**§ 25. 1.** Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorców wodociągowo-kanalizacyjnych reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym jakości świadczonych usług lub wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,

przy czym brak powyższych elementów nie powoduje odrzucenia reklamacji, a może utrudniać jej prawidłowe i niezwłoczne rozpatrzenie.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego podmiotu o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację

wskaże inny sposób kontaktu. W przypadku, o którym mowa w art. 561<sup>5</sup> Kodeksu cywilnego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powinno udzielić odpowiedzi na takie żądanie w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania pod rygorem uznania reklamacji za uzasadnioną.

## **Rozdział 10**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

**§ 26.** Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne a Gminą Wrocław.

**§ 27.** Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają jednostki ochrony przeciwpożarowej określone w przepisach prawa.

**§ 28.** Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przez podmioty uprawnione dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, z sieci istniejących hydrantów na terenie Gminy Wrocław, na podstawie umowy zawartej z Gminą Wrocław.

**§ 29.** Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązani są do składania w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym raportów dotyczących ilości pobranej wody w okresach kwartalnych, w terminie nie później niż do 30 dni od dnia zakończenia kwartału.

**§ 30.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża Gminę Wrocław za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie na podstawie raportów, o których mowa w § 29 niniejszego regulaminu. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zawrzeć umowę z Gminą Wrocław o zaopatrzenie w wodę na cele przeciwpożarowe, w której określone zostaną odmienne zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe, jak i inne cele wymienione w ustawie.