

**TEKST UJEDNOLICONY REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY  
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**  
**(uwzględniający uchwały Rady Miejskiej w Stargardzie nr VIII/105/2019 z dnia  
25 czerwca 2019 r. (Dz. U. Woj. Zach. rok 2019 poz. 4091); nr XXX/320/2021  
z dnia 31 sierpnia 2021 r. (Dz. U. Woj. Zach. rok 2021 poz. 4018))**

**Rozdział 1**  
**Przepisy ogólne**

**§ 1.**

1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy - Miasta Stargard.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

**§ 2.**

Ileokroć 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 (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1152 i 1629).

Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

**Rozdział 2**  
**Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

**§ 3.**

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

- 1) dostarczać wodę do nieruchomości odbiorcy usług, zgodnie z zawartą umową oraz wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa w miejscu włączenia do sieci,
- 2) dostarczać wodę do nieruchomości odbiorcy usług, o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w ilości zgodnie z zawartą umową oraz z warunkami przyłączenia nieruchomości w ilości nie mniejszej niż 1,2 m<sup>3</sup>/h,
- 3) odbierać ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, zgodnie z zawartą umową oraz wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości w ilości nie mniejszej niż 1,2 m<sup>3</sup>/h,
- 4) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 5) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

#### **§ 4.**

W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 2) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza lub urządzeń przedstawienia przez inwestora dokumentów potwierdzających wykonanie przyłącza lub urządzeń zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

#### **§ 5.**

Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) 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, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należyтым stanie,
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy,
- 3) prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenia pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów,
- 4) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zaborze plomb,
- 5) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody,
- 6) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem,
- 7) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.

#### **§ 6.**

Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,

- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### **Rozdział 3**

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

##### **§ 7.**

1. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie w Biurze Obsługi Mieszkańca i na stronie internetowej wzory wniosków o zawarcie umowy dla odbiorców usług będących klientami indywidualnymi oraz odbiorców usług będących przedsiębiorcami. We wzorach wniosków o zawarcie umowy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wskazuje dokumenty, które są wymagane do zawarcia umowy.
3. 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.
4. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, 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 2019, poz. 134 i 730).
5. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zawiera z odbiorcą usług umowę niezwłocznie po dostarczeniu przez niego prawidłowo wypełnionego wniosku o zawarcie umowy, wraz z wymaganymi dokumentami.

### **Rozdział 4**

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

##### **§ 8.**

1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca 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 określona zgodnie z art. 27 ustawy.
2. Taryfa o której mowa w ust. 1, może określać ceny i stawki dla kilku grup odbiorców.
3. Zmiana cen i stawek opłat określonych w taryfie wskazanej w ust. 1 nie stanowi zmiany umowy zawartej z odbiorcą usług.

## **§ 9.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w umowie określa okres obrachunkowy rozliczeń z odbiorcami usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług.
2. Okres obrachunkowy o którym mowa w niniejszym paragrafie wynosi 1 bądź 2 miesiące.

## **§ 10.**

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.

## **§ 11.**

W przypadku kradzieży, uszkodzenia, zerwania plomb lub innej zawinionej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza, odbiorca zobowiązany jest do poniesienia kosztów nowego wodomierza według obowiązującego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym cennika.

## **Rozdział 5 Warunki przyłączenia do sieci**

### **§ 12.**

1. Wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku składanego przez podmiot ubiegający się o przyłączenie.
2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia poza informacjami, o których mowa w art. 19a ust.4 ustawy może zawierać:
  - 1) numer telefonu,
  - 2) adres poczty elektronicznej,
  - 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
  - 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
  - 5) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.
3. Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
4. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.
5. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera co najmniej

wszystkich informacji, o których mowa w art.19a ust.4 ustawy, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

6. Warunki, o których mowa w § 12, 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, ich rodzaj,
  - 4) okres ważności,
  - 5) załącznik graficzny.
7. W przypadku odmowy wydania warunków przyłączenia do sieci, informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem, w terminie określonym w ustawie.

## **Rozdział 6**

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

#### **§ 13.**

1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:
  - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
  - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni),
  - 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
  - 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

#### **§ 14.**

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek 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.

#### **§ 15.**

Uchylony.

## § 16.

Uchylony.

### Rozdział 7

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

## § 17.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada Spółce sporządzony plan celem sprawdzenia przez Spółkę, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
3. 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 1-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.
4. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
5. Przed zasypaniem podmiot przyłączany wykonuje inwentaryzację zgodnie z odrębnymi przepisami.
6. Po dokonaniu pozytywnego odbioru technicznego i zawarciu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków następuje montaż przyrządów pomiarowych.

### Rozdział 8

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

## § 18.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie 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,

- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

#### **§ 19.**

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków 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 planowaną przerwą w świadczeniu usług.

### **Rozdział 9**

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

#### **§ 20.**

1. Odbiorca usług ma prawo do uzyskania od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wszelkich informacji dotyczących realizowanych usług, wyjaśnienia treści umów, informacji o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków.
2. 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 i obowiązkach, 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.
3. Odbiorca usług może zgłosić zakłócenia w dostawie wody i odprowadzeniu ścieków oraz uzyskać informacje dotyczące zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków pod alarmowym numerem telefonu zamieszczonym na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zakłóceniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków w formie i w sposób określony w § 18 i 19.

## **§ 21.**

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,
  - 3) zasady przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji,
- były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

## **§ 22.**

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

1. Dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - 1) taryfa,
  - 2) niniejszy regulamin,
  - 3) tekst ustawy wraz z aktami wykonawczymi,
2. Informacje dotyczące:
  - 1) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
  - 2) procedury reklamacyjnej,
  - 3) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych dotyczących:
    - a) odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
    - b) odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

## **§ 23.**

1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.
2. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody oraz funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności powinna być wniesiona przez odbiorcę usług niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia.
3. Inne reklamacje powinny być zgłaszane nie później niż w terminie 21 dni od dnia otrzymania faktury lub dowiedzenia się o zdarzeniu stanowiącym podstawę reklamacji.
4. Reklamacje powinny zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację, oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby,



- 2) przedmiot reklamacji,
  - 3) uzasadnienie,
  - 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,
  - 5) numer i datę zawarcia umowy, której dotyczy reklamacja,
  - 6) podpis składającego reklamację.
5. W przypadku zaniechania udostępnienia nieruchomości przez odbiorcę w zakresie niezbędnym do realizacji reklamacji termin jej rozpatrzenia ulega jej zawieszeniu.
  6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.
  7. Wniesienie przez odbiorcę reklamacji, co do wysokości faktury nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności;
  8. W przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.
  9. Odbiorca zobowiązany jest poinformować przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zmianie danych, w szczególności o: zmianie adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji.

## **Rozdział 10**

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

#### **§ 24.**

Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne a Gminą Miasto Stargard.

#### **§ 25.**

Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

#### **§ 26.**

Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta powiatowej straży pożarnej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Miasto Stargard.