

**UCHWAŁA NR XIV/212/19  
RADY MIASTA OPOLA**

z dnia 4 lipca 2019 r.

**w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków  
na terenie miasta Opola**

Na podstawie art. 19 ust. 3-6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152, zm. z 2018 r. poz. 1629) oraz art 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506) – Rada Miasta Opola uchwała, co następuje:

§ 1. Uchwała się "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Opola" w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Opola.

§ 3. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Opola uchwalony przez Radę Miasta Opola uchwałą Nr LXI/690/06 z dnia 16 marca 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego.

Przewodniczący Rady

**Lukasz Sowada**

Załącznik do uchwały Nr XIV/212/19

Rady Miasta Opola

z dnia 4 lipca 2019 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Opola**

### **Rozdział 1.**

#### **Przepisy ogólne**

§ 1. Niniejszy regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Opole.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie lub w innych przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

### **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 zapewnia:

- 1) zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem w sposób ciągły i niezawodny, o jakości odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych do ustawy;
- 2) odprowadzanie ścieków w sposób ciągły i niezawodny, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami.

§ 4. Ilość wody dostarczanej odbiorcom, ilość odprowadzanych ścieków oraz minimalne ciśnienie utrzymywane w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej określają warunki techniczne, o których mowa w § 8 ust. 3. Warunki techniczne mogą również ustalać dopuszczalny poziom zanieczyszczeń ścieków wprowadzanych przez odbiorców do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 5. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia w posiadanej sieci odpowiednie ciśnienie, które mierzone w rejonie włączenia do sieci wodociągowej powinno wynosić nie mniej niż 0,20 MPa.

### **Rozdział 3.**

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

§ 6. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zwanej dalej umową.

2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego pisemnego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na zasadach określonych w ustawie.

3. Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne udostępniają w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

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 umowy.

5. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, odbiorcy usługi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

#### **Rozdział 4.**

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

§ 7. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków stanowi:

- 1) aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także;
- 2) ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z zapisami ustawy.

2. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług zostaną określone w umowie.

3. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze wystawionej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia odbiorcy usług w inny sposób.

4. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowej, prawidłowo podanej do wiadomości publicznej taryfy, nie wymaga odrębnego informowania o nowo obowiązujących cenach i stawkach opłat.

#### **Rozdział 5.**

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

§ 8. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o określenie warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą;
- 2) określenie wielkości przewidywanego poboru wody;
- 3) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również określenie przewidywanej jakości (charakterystyki) odprowadzanych ścieków;
- 4) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, a także przeznaczenia;

5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i/lub odprowadzania ścieków.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w przypadku istnienia technicznych możliwości świadczenia usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, określa warunki techniczne przyłączenia i przekazuje je podmiotowi ubiegającemu się o podłączenie do sieci w terminie do 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

4. Warunki techniczne, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym także miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości i jej przeznaczenie;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich rodzaj;
- 4) wytyczne do projektowania;
- 5) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci powinien przedłożyć przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu do uzgodnienia w celu realizacji przyłącza;
- 6) wytyczne wykonawcze;
- 7) wytyczne dotyczące odbioru wykonanego przyłącza;
- 8) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

§ 9. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest wcześniejsze uzgodnienie dokumentacji technicznej przez podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

§ 10. Do dokonania włączenia przyłącza do sieci wodociągowej uprawnione jest wyłącznie przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, natomiast włączenia do sieci kanalizacyjnej należy dokonywać pod nadzorem przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Zasady i tryb dokonywania włączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej określone zostaną w warunkach technicznych przyłączenia.

§ 11. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej poprzez niezależne przyłącze wodociągowe i/lub poprzez niezależne przyłącze kanalizacyjne.

## **Rozdział 6.**

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

§ 12. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w granicach technicznych możliwości świadczenia usług wyznaczonych m.in. strukturą i średnicą sieci (w tym przepustowością i/lub wydajnością) oraz stanem technicznym tej infrastruktury, a także lokalizacją planowanej do podłączenia do sieci nieruchomości względem sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa.

§ 13. Informacje o możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych można uzyskać w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym poprzez złożenie wniosku o wydanie informacji o dostępności do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych oraz z powszechnie dostępnych źródeł informacji o uzbrojeniu terenu.

§ 14. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w kolejnych latach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa poprzez udostępnianie wszystkim zainteresowanym informacji z aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 ustawy.

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

- 1) jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę i/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 i/lub odprowadzania ścieków.

2. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 1, jest ono zobowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim przypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków technicznych przyłączenia do sieci.

## **Rozdział 7.**

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

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami technicznymi przyłączenia oraz uzgodnioną dokumentacją techniczną według zasad określonych w warunkach technicznych.

2. Określone w warunkach technicznych próby i odbiory częściowe oraz końcowe będą przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron na podstawie pisemnego zgłoszenia podmiotu ubiegającego się o podłączenie do sieci złożonego w przedsiębiorstwie, z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór robót ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu, podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem.

4. Odbiór wykonanego przyłącza potwierdzony zostaje wydaniem protokołu odbioru technicznego, który zawiera co najmniej:

- 1) datę odbioru;
- 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem: przeznaczenia przyłącza, rodzaju (wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, granicy odpowiedzialności za przyłącze wodociągowe i/lub kanalizacyjne;
- 3) skład komisji, w tym upoważnionych przedstawicieli stron;
- 4) adres nieruchomości, do której wykonano przyłącze;
- 5) ocenę prawidłowości wykonania przyłącza (podpisy członków komisji).

5. Podpisany bez zastrzeżeń technicznych protokołów odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza i jego podpisanie przez strony upoważnia Odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

6. Przed zasypaniem przyłącza podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny w zakresie i na zasadach określonych w art. 43 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo Budowlane, w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

## **Rozdział 8.**

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

§ 17. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług i/lub 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/lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczego punktu poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takiego punktu na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i/lub odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 18. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i/lub odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług. W przypadku planowanych ograniczeń w dostawie wody, których przewidywany czas nie będzie dłuższy niż 15 minut, przedsiębiorstwo poinformuje odbiorcę usług bezpośrednio przed planowanym ograniczeniem w dostawie wody.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego w trybie i na zasadach określonych w ustawie.

## **Rozdział 9.**

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

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowania 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 jej zawarcie.

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierały co najmniej:

- 1) wskazanie osoby lub 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, godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji, były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 21. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie i/lub na jego stronie internetowej udostępnione były:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfa,
  - b) niniejszy regulamin;
- 2) informacje dotyczące:
  - a) warunków zawierania umów, w tym o niezbędnych dokumentach umożliwiających zawarcie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest jej zawarcie,
  - b) tekstu jednolitego ustawy, w przypadku braku tekstu jednolitego - tekstu ujednoliconego, wraz z aktami wykonawczymi,
  - c) wyników badania jakości wody,
  - d) aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadków, o których mowa w art. 21 ust. 7 ustawy,
  - e) procedury reklamacyjnej,
  - f) 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, podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 22. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi, a także funkcjonowania przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.

2. Reklamacje wnoszone są w formie pisemnej, telefonicznej, osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub inny zwyczajowo przyjęty sposób i powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) uzasadnienie;
- 4) informacje określające sposób kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego w formie pisemnej, w możliwie najkrótszym terminie, o sposobie załatwienia reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia sprawy spornej zgodnie z ustawą, przy czym termin ten nie może wynosić więcej niż 30 dni od daty wpływu reklamacji. W przypadku, gdy odbiorcą usług jest konsument w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny, brak odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania jest równoznaczny z uznaniem przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne złożonej reklamacji.

4. Wstrzymanie rozpatrzenia wniesionej reklamacji następuje w przypadku zaniechania przez odbiorcę usług udostępnienia nieruchomości, wynikającego z konieczności przeprowadzenia czynności niezbędnych do prawidłowego jej załatwienia.

## **Rozdział 10.**

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

§ 23. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Opole.

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

§ 25. Woda z istniejących hydrantów może być przeznaczana wyłącznie na cele przeciwpożarowe.

§ 26. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Gminy Opole, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Opole.