

Poradnik odbiorcy

Regulamin działania przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych

Co to jest regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków?

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest aktem prawa miejscowego, uchwalanym przez Radę Gminy.

Regulamin określa prawa i obowiązki odbiorców usług oraz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, w tym:

- 1) minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 2) warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług,
- 3) sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach,
- 4) warunki przyłączenia do sieci,
- 5) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
- 6) sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza,
- 7) sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków,
- 8) standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków,
- 9) warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe.

Jaka jest procedura uchwalania regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków?

Rada Gminy przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, opierając się na projekcie przedstawionym przez przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjne działające na terenie danej gminy. Projekt regulaminu jest także opiniowany przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w zakresie zgodności z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Opinia jest wyrażana w terminie miesiąca od dnia doręczenia projektu regulaminu, w formie postanowienia. Rada Gminy przekazuje następnie Wojewodzie uchwałę w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków wraz z opinią organu regulacyjnego.

Taryfowanie (ceny, stawki, opłaty)

Co to jest taryfa?

Taryfa to zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania. Taryfa jest opracowywana przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne i zatwierdzana przez organ regulacyjny.

Co to jest grupa taryfowa?

Grupa taryfowa to opłaty ustalone dla odbiorców usług wyodrębnionych na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi.

Gdzie można zapoznać się z treścią taryfy przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego?

Zatwierdzona przez tutejszy organ regulacyjny taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest ogłaszana w Biuletynie Informacji Publicznej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w terminie 7 dni, od dnia, w którym decyzja organu regulacyjnego stała się ostateczna. Zatwierdzona taryfa jest także publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej właściwego wójta (burmistrza, prezydenta miasta) oraz na stronie internetowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego. Taryfa jest także dostępna w punktach obsługi klientów przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Jak reklamować rozliczenie?

Zasady reklamacji rozliczenia za wodę lub odprowadzone ścieki ustalane są w regulaminach dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Reklamację składa się do danego przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Kto ustala dopłaty do grup taryfowych?

Zgodnie z art. 24 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, Rada Gminy może podjąć uchwałę o dopłacie dla jednej, wybranych lub wszystkich taryfowych grup odbiorców usług. Dopłatę gmina przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo - kanalizacyjnemu.

[Przyłączenie do sieci wodno-kanalizacyjnej](#)

Co to jest przyłączenie do sieci wodociągowo - kanalizacyjnej?

Przyłączenie do sieci wodociągowo - kanalizacyjnej następuje na podstawie wydanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne warunków przyłączenia.

Przez przyłącze wodociągowe rozumie się odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym. Natomiast przez przyłącze kanalizacyjne rozumie się odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a w przypadku jej braku do granicy nieruchomości gruntowej.

Co zrobić, jeżeli przedsiębiorstwo odmówiło przyłączenia do sieci wodno - kanalizacyjnej?

W przypadku odmowy przyłączenia do sieci wodno – kanalizacyjnej nieruchomości, zainteresowany właściciel może zwrócić się z pisemnym, udokumentowanym wnioskiem do organu regulacyjnego o rozstrzygnięcie powstałego w tym zakresie sporu.

[Wstrzymywanie dostarczanie wody lub odbioru ścieków](#)

Co to jest nielegalny pobór?

Za nielegalne pobieranie wody lub odprowadzanie ścieków uznaje się pobór wody lub odprowadzanie ścieków:

1. bez zawarcia umowy,
2. przez celowo uszkodzony wodomierz lub urządzenie pomiarowe,
3. z pominięciem wodomierza lub urządzenia pomiarowego.

W przypadku stwierdzenia nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne.

Jaka jest procedura odcięcia dostaw wody z uwagi na zaległości w płatnościach?

W przypadku, gdy odbiorca usług nie uiścił należności za pobraną wodę lub odprowadzane ścieki za pełne dwa okresy obrotowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne.

Na co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne ma obowiązek zawiadomienia o tym fakcie odbiorcy usług oraz powiatowego inspektora sanitarnego i wójta (burmistrza, prezydenta miasta), wskazując jednocześnie miejsca i sposób udostępniania zastępczych punktów poboru wody.

Przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne, które odcięło dostawę wody jest obowiązane do równoczesnego udostępnienia zastępczego punktu poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformowania odbiorcy usług o możliwościach korzystania z tego punktu.

Kiedy przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne?

Osoby reprezentujące przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należącego do osoby, która korzysta z usług przedsiębiorstwa.

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 uiścił 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.

Spory

Jakie spory rozstrzyga organ regulacyjny?

Organ regulacyjny rozstrzyga na wniosek zainteresowanego odbiorcy wody lub usług odprowadzania ścieków sprawy sporne dotyczące:

1. **odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków** przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
2. **odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego,**
3. **odmowy przyłączenia do sieci** nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

Rozstrzygnięcie organu regulacyjnego może polegać na nakazaniu przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu:

1. zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,

2. przywrócenia dostawy wody,
3. otwarcia przyłącza kanalizacyjnego,
4. przyłączenia do sieci.

Organ regulacyjny rozstrzyga spór w drodze decyzji administracyjnej. Od decyzji tej służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

W świetle ugruntowanego orzecznictwa Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów organ regulacyjny jest organem właściwym nie tylko do rozstrzygnięcia kwestii, czy na danym przedsiębiorstwie wodociągowo – kanalizacyjnym ciąży obowiązek zawarcia określonej umowy, lecz także, w przypadku braku osiągnięcia porozumienia pomiędzy stronami umowy odnośnie jej warunków, jest zobowiązany do ukształtowania treści konkretnej umowy. Orzekając o zawarciu umowy organ regulacyjny ma obowiązek rozstrzygnąć o wszystkich spornych postanowieniach umowy, a kształtując jej treść będzie miał na uwadze równowagę interesów obu stron, co oznacza, że postanowienia zawartej przed organem regulacyjnym umowy nie zawsze są zgodne z oczekiwaniami odbiorcy.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie nie może natomiast orzekać w sprawach dotyczących umów już zawartych, bowiem nie posiada uprawnień do zmieniania, na wniosek strony, postanowień umowy lub rozstrzygania sporów związanych z wykonaniem umów, gdyż wyłączną kompetencję w tym zakresie posiada sąd powszechny.

WYKAZ GMIN

1. Banie
2. Barlinek
3. Barwice
4. Będzino
5. Białogard Miasto
6. Białogard Gmina
7. Bielice
8. Bierzwnik
9. Biesiekierz
10. Bobolice
11. Boleszkowice
12. Brojce
13. Brzeżno
14. Cedynia
15. Chociwel
16. Chojna
17. Choszczno
18. Darłowo Miasto
19. Darłowo Gmina
20. Dębno
21. Dobra
22. Dobrzany
23. Dolice
24. Dygowo
25. Dziwnów
26. Goleniów
27. Golczewo
28. Gościno
29. Gryfice
30. Gryfino
31. Grzmiąca
32. Ińsko
33. Kamień Pomorski
34. Karlino
35. Karlice
36. Kępice
37. Kobylanka
38. Kołbaskowo
39. Kołobrzeg Miasto
40. Kołobrzeg Gmina
41. Koszalin
42. Kozielice
43. Krzęcin
44. Lipiany
45. Lubiszyn
46. Łobez
47. Malechowo
48. Manowo
49. Marianowo
50. Maszewo
51. Mielno
52. Miastko
53. Międzyzdroje
54. Mieszkowice
55. Moryń
56. Myślibórz
57. Nowe Warpno
58. Nowogard
59. Nowogródek Pomorski
60. Osina
61. Pełczyce
62. Płoty
63. Polanów
64. Police
65. Potczyn Zdrój
66. Postomino
67. Przelewice
68. Przybiernów
69. Pyrzyce
70. Radowo Małe
71. Rąbino
72. Recz
73. Resko
74. Rewal
75. Rymań
76. Sianów
77. Siemyśl
78. Sławno Miasto
79. Sławno Gmina
80. Sławoborze
81. Stara Dąbrowa
82. Stare Czarnowo
83. Stargard Miasto
84. Stargard Gmina
85. Stepnica
86. Suchań
87. Szczecin Miasto i Gmina
88. Świdwin Miasto
89. Świdwin Gmina
90. Świerzno
91. Świeszyno
92. Świnoujście
93. Trzcianko-Zdrój
94. Trzebiatów
95. Trzebielino
96. Tychowo
97. Ustronie Morskie
98. Warnice
99. Węgorzyno
100. Widuchowa
101. Wolin

