

**UCHWAŁA NR XLIV/310/2018
RADY MIEJSKIEJ GORZOWA ŚLĄSKIEGO**

z dnia 12 października 2018 r.

w sprawie uchwalenia "regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gorzów Śląski"

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2018 poz. 994, poz. 1000, 1349, 1432) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2018 poz.1152) **Rada Miejska Gorzowa Śląskiego uchwala, co następuje:**

- § 1. Przyjmuje się „Regulamin zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na terenie gminy Gorzów Śląski”, który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.
- § 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Gorzowa Śląskiego.
- § 3. Traci moc uchwała Rady Miejskiej Gorzowa Śląskiego nr VIII/68/2006 z dnia 20.09.2006 r.
- § 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 od dnia publikacji w dzienniku urzędowym województwa opolskiego.

Przewodniczący Rady

Artur Kajkowski

Załącznik do uchwały Nr XLIV/310/2018
Rady Miejskiej Gorzowa Śląskiego
z dnia 12 października 2018 r.

„REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY GORZÓW ŚLĄSKI”

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 328 ze zm.),
- 2) Odbiorca – odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt. 3) ustawy,
- 3) Przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt. 4) ustawy,
- 4) Gmina - gmina Gorzów Śląski. ·

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

§ 3. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:

1) dostarcza Odbiorcy wodę:

- a) pod odpowiednim ciśnieniem utrzymywanym w miejscu przyłączenia do sieci wodociągowej nie niższym niż 0,05 MPa., w granicach technicznych możliwości urządzeń wodociagowych wynikających z ich budowy, struktury, średnicy sieci, parametrów ujęć,
- b) w normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
- c) w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h.
- z zastrzeżeniem, iż w umowie Przedsiębiorstwo może zaniechać ustaleń dotyczących minimalnego ciśnienia lub ustalić inne parametry dotyczące minimalnego lub maksymalnego ciśnienia wody, jeżeli w wydanych warunkach przyłączenia do sieci zalecono Odbiorcy wyposażenie instalacji w urządzenie do lokalnego podnoszenia lub obniżenia ciśnienia;

2) odbiera od Odbiorcy ścieki:

- a) w sposób ciągły,
- b) o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy,
- c) w ilości nie mniejszej niż 1,5 m³/h;
- z zastrzeżeniem, iż w umowie Przedsiębiorstwo określa rodzaj ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń tych ścieków, a w celu spełnienia tych warunków może zobowiązać Odbiorcę do wyposażenia instalacji w urządzenia do podczyszczenia odprowadzanych ścieków.

§ 4. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczonej wody.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewni prawidłową eksploatację urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw urządzeń będących w jego posiadaniu.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne).
3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń.
4. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie przyczyny zagrożenia, o którym mowa w ust.3 pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostaw wody lub odbioru ścieków.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6. 1. Umowa jest zawierana na pisemny wniosek osoby posiadającej tytuł prawny do nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci znajdującej się w posiadaniu Przedsiębiorstwa lub która posiada nieruchomość o nieuregulowanym stanie prawnym.

2. Wniosek o zawarcie umowy zawiera w szczególności dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz nieruchomości, której ma dotyczyć umowa.

3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust.1 i 2, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu:

1) oświadczenie o posiadanym tytule prawnym lub o innym rodzaju władztwa względem do nieruchomości objętej wnioskiem;

2) w przypadku osób prawnych lub innych podmiotów i jednostek – odpis z właściwego rejestru lub inny wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.

4. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy, o ile spełnione są pozostałe warunki określone w niniejszym regulaminie oraz ustawie.

5. Umowa z odbiorcą jest zawierana w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 7. 1. Umowa określa szczegółowe prawa i obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

§ 8. 1. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.

4. Uwzględnienie wniosku, o którym mowa w ust. 1 uzależnione jest od spełnienia wymagań wymienionych w art.6 ust.6 ustawy.

§ 9. 1. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, Przedsiębiorstwo dokonuje trwałego odcięcia przyłącza wodociągowego i/lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz demontuje wodomierz główny.

2. Ponowne zawarcie umowy i wznowienie dostaw wody lub/i odbioru ścieków w sytuacji określonej w ust.1, uzależnione może być od spełnienia przez Odbiorcę warunków określonych w Rozdziale 5 Regulaminu.

Rozdział 4.

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

§ 10. 1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami, wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfach.

2. Ceny usług wodociągowych lub/i kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie.

§ 11. 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

1) wskazań wodomierza głównego;

- 2) wskazań wodomierzy w lokalach przy punktach czerpalnych w budynku wielolokalowym;
- 3) przeciętych norm zużycia wody;
- 4) oszacowania wysokości średniego poboru wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania 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 nieprawidłowego działania wodomierza w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego.

2. Ilość odprowadzonych ścieków ustalana jest na podstawie urządzenia pomiarowego.

3. Przedsiębiorstwo dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadku uzasadnionych wielkością poboru wody.

4. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 12. 1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, własnego lub na urządzeniu pomiarowym następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

3. Długość okresu rozliczeniowego nie może być krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.

4. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

§ 13. W przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się zgodnie z ustawą lub umową.

§ 14. Przedsiębiorstwo może zainstalować na własny koszt, za zgodą Odbiorcy, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy Przedsiębiorstwo jest uprawnione do wstrzymania świadczenia usług w przypadku wskazanym w art.8 ust.1 pkt 2 ustawy.

§ 15. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest – z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu, umowy oraz ustawy-odczyt wodomierza, na podstawie którego Przedsiębiorstwa wystawia fakturę.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

5. Zgłoszenie przez Odbiorcę zastrzeżeń, co do faktury nie ma wpływu na termin płatności ujętej w niej należności.

6. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na żądanie Odbiorcy zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego wniosku w tej sprawie.

7. W przypadku niemożności odczytania wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, w oparciu o średnią z trzech ostatnich okresów rozliczeniowych która zostanie skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

§ 16. W przypadku niesprawności wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego oraz braku możliwości ustalenia na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, sposób rozliczenia za świadczone usługi określa umowa.

§ 17. Przedsiębiorstwo dołącza do umowy w chwili jej zawarcia aktualnie obowiązującą taryfę lub jej wyciąg, zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla Odbiorcy, będącego stroną umowy.

§ 18. 1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo: kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem zgodnie z cennikiem usług Przedsiębiorstwa.

2. W razie bez umownego lub niezgodnego z umową poboru wody lub odprowadzania ścieków, za udowodniony okres korzystania z w/w usług, Przedsiębiorstwo obciąża korzystającego z usług dwukrotnością cen i stawek opłat z każdą usługę, według:

- 1) ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków lub
- 2) przeciętnych norm zużycia wody lub
- 3) średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków z okresu poprzedzającego nielegalny pobór.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 19. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa do Przedsiębiorstwa wnioski o przyłączenie, który powinien zawierać, co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji wraz z numerem kontaktowym telefonu;
- 3) w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu;
- 4) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług;
- 5) określenie ilości przewidywanego poboru wody, jej przeznaczenie oraz charakterystyki zużycia wody;
- 6) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju (w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również, jakości odprowadzanych ścieków) oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 7) określenie sposobu zagospodarowania ścieków deszczowych;
- 8) opis nieruchomości, do której będzie dostarczona woda lub z której będą odprowadzane ścieki, wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków;
- 9) dotychczasowy sposób zaopatrzenia w wodę i gromadzenia lub odprowadzania ścieków.

§ 20. Do wniosku, o którym mowa w § 19, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

- 1) Oświadczenie o posiadaniu tytułu prawnym lub innym rodzaju władztwa względem nieruchomości, której dotyczy wniosek,
- 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w pkt 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 21. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci,

Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w §25 wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki techniczne przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:

- 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego lub/i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi lub/i kanalizacyjnymi nieruchomości;
- 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego lub/i kanalizacyjnego;
- 3) ciśnienie i maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele;
- 4) maksymalną ilość, rodzaj i jakość ścieków odprowadzanych z nieruchomości;
- 5) informację o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach, z jakimi należy uzgodnić, lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza;
- 6) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż dwa lata.

- 7) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, a w przypadku, gdy wnioskodawca proponuje pomiar ilości odprowadzanych ścieków inaczej niż na podstawie odczytów ilości pobieranej wody - urządzenia pomiarowego do mierzenia ilości odprowadzanych ścieków lub też wodomierzy do mierzenia ilości wody, z której nie odprowadza się ścieków do kanalizacji.

§ 22. 1. W razie braku możliwości przyłączenia (brak możliwości technicznych świadczenia usług) nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.

2. W przypadku, o który mowa w ust.1 Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie i wybudowanie z własnych środków urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub/i kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o wybudowanie i przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

3. Umowa, o której mowa w ust. 2 winna określać, w szczególności:

- 1) zakres i termin wybudowania urządzenia;
- 2) sposób uregulowania praw do gruntu, na którym zostanie wybudowane urządzenie;
- 3) zasady kontroli realizacji inwestycji przez Przedsiębiorstwo;
- 4) granice własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;
- 5) zasady wyceny inwestycji;
- 6) formę prawną ewentualnego przyjęcia urządzenia przez Przedsiębiorstwo;
- 7) termin przyjęcia urządzenia;
- 8) termin i zasady wypłaty wynagrodzenia za przeniesienie własności urządzenia lub termin i zasady wynagrodzenia za korzystanie przez Przedsiębiorstwo z urządzenia na podstawie umowy nieprzenoszącej prawa własności;
- 9) zabezpieczenie wzajemnych zobowiązań.

§ 23. 1. Na podstawie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.

2. Projekt, o którym mowa w ust.1 powinien spełniać wymagania określone w odrębnych przepisach i wymaga uzgodnienia z Przedsiębiorstwem, które zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia.

3. Projekt techniczny przyłącza zawiera, co najmniej:

- 1) część tekstową- opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposób odprowadzania wód deszczowych z nieruchomości;
- 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny sporządzony na kopii aktualnej mapy zasadniczej lub mapy jednostkowej przyjętej do państwowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego, profile przyłączy, schemat węzłów wodomierzowych z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
- 3) kserokopie uprawnień projektowych w zakresie wod-kan;
- 4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowlane wraz z niezbędnymi uzgodnieniami w razie usytuowania przyłącza poza nieruchomością podmiotu przyłączanego wraz z niezbędnymi uzgodnieniami;
- 5) pisemne uzgodnienia.

4. Uzgodnienie o którym mowa w ust.2, stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

§ 24. 1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających bezpośrednio do przyłączenia (wykonanie wcinki do sieci) jest pisemne zgłoszenie zamiaru wykonywania prac co najmniej 7 dni przed planowanym terminem włączenia.

2. Włączenie do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej odbywa się pod nadzorem Przedsiębiorstwa.

3. Czynności związane z fizycznym włączeniem przyłącza do sieci może także dokonać Przedsiębiorstwo za odrębnym wynagrodzeniem.

§ 25. 1. Przed zawarciem umowy, Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza.

4. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru w terminie 7 dni od daty złożenia przez inwestora pisemnego zgłoszenia o gotowości wykonanego przyłącza do odbioru.
5. Usługa odbioru przyłącza wykonywana jest przez Przedsiębiorstwo odpłatnie.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 26. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez radę miejską.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych; ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.
3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Przedsiębiorstwie lub Urzędzie Miejskim.

§ 27. 1. Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:

- 1) warunki przyłączenia;
- 2) umowa o przyłączenie;
2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, jeżeli przyłączenie do sieci spowoduje obniżenie poziomu usług w stopniu takim, że nie będą spełnione wymagania określające minimalny poziom usług lub gdy przyłączy zostało wykonane bez uzyskania warunków technicznych, o których mowa w § 21 ust. 1 lub niezgodnie z nimi.
3. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 28. 1. Wykonane przyłączy podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez

Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i „Warunkami technicznymi przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”,

2. Gotowość do odbioru, osoba ubiegająca się o przyłączenia nieruchomości do sieci lub jej przedstawiciel zgłasza na piśmie.
3. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikacyjne osoby ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci;
 - 2) adres przyłączanej nieruchomości;
 - 3) proponowany termin odbioru.

Po zgłoszeniu Przedsiębiorstwu gotowości do odbioru, strony uzgadniają jego termin.

§ 29. Odbioru przyłącza dokonuje się w dwóch etapach:

- 1) I etap – odbiór częściowy (techniczny), w którym dokonuje się kontroli, m.in.:
 - a) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztów inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego, wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem;
 - b) wykonane włączenia do sieci;
 - c) wykonanie studzienek na przyłączu kanalizacyjnym;
 - d) sprawdzenie szczelności połączeń;

- e) wykonanie studzienki wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- 2) II etap – odbiór końcowy, w którym dokonuje się kontroli m.in.:
 - a) wykonania podejścia pod wodomierz na przyłączy wodociągowym;
 - b) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
 - c) wykonania połączenia instalacji wewnętrznej z przyłączami;
 - d) trwałego rozdzielenia sieci własnej Odbiorcy z siecią Przedsiębiorstwa.

§ 30. 1. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art.43 ust.1 i 3 ustawy – Prawo budowlane

atesty, deklaracje zgodności na zastosowane materiały, oraz w przypadku przyłącza wodociągowego, wyniki z badań wody.

- 2. Podpisany przez Przedsiębiorstwo protokół odbioru końcowego przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
- 3. Przedsiębiorstwo może odmówić podpisania protokołu odbioru końcowego przyłącza sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane: bez uzyskania warunków technicznych określonych w § 21 ust. 1 lub niezgodnie z tymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym Regulaminem.
- 4. Włączenia dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenia odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8.

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków.

§ 31. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków.

- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

- 2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu w sposób określony w ust. 1
- 3. O nagłych przypadkach niedotrzymanie ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzanych ścieków do sieci kanalizacyjnej ścieków, przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie w sposób opisany w ust. 1. Przepisy ust. 2 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 9.

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

§ 32. Odbiorca ma prawo do uzyskania od Przedsiębiorstwa:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług oraz ich reklamacji;
- 2) wyjaśnienia treści umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów;
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 33. 1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;

- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych.
 2. Reklamacja powinno zostać sporządzona w formie pisemnej.
 3. Reklamacja dotycząca naruszenia, jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być sporządzona niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.
 4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
 5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania lub siedziby;
 - 2) opis przedmiotu odbiorcy;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej niż jedną umowę;
 - 5) podpis Odbiorcy.
 6. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
 7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
 8. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem, lub inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.
 9. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
 10. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.
 11. Jeśli kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowości działania wodomierza koszty badań pokrywa Przedsiębiorstwo, w każdej innej sytuacji koszty pokrywa Odbiorca.
 12. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym, lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.
- § 34.** Przedsiębiorstwo ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.
- § 35.** Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności w sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzania ścieków, w terminach:
- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną – bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 7 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym;
 - 2) wystąpienia na piśmie – w terminie 14-tu dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.
- § 36.** 1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu, siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie.
2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązków, o których mowa w ust.1 - w szczególności korespondencję kierowaną na ostatnio wskazany przez Odbiorcę adres, która nie została odebrana pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia
- § 37.** 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art.7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy w sposób niezakłócający pracy, z zastrzeżeniem art.10 pkt.3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 7⁰⁰ do 20⁰⁰ z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

- § 38.** 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.
2. Jednostki uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa, zobowiązane są do powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15⁰⁰ dnia następnego po dniu zaistnienia pożaru, przekazania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru wraz z podaniem punktu poboru i terminu poboru.
- § 39.** 1. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę przyłączem wodociągowym na cele gospodarcze i cele przeciwpożarowe w przypadku, gdy obliczeniowy przepływ przeciwpożarowy jest większy od obliczeniowego przepływu gospodarczego, Odbiorca jest zobowiązany do zwrotu Przedsiębiorstwu różnicy kosztów nabycia między wodomierzem głównym a wodomierzem zespolonym (sprzężonym).
2. Ust. 1 nie stosuje się, jeśli Odbiorca rozdzieli instalację wodociągową w budynku umożliwiając odrębne opomiarowanie.
 3. W przypadku, o którym mowa w ust.2 Przedsiębiorstwo pokrywa koszty wodomierza głównego.