

**UCHWAŁA NR XXI/165/2020  
RADY MIEJSKIEJ GORZOWA ŚLĄSKIEGO**

z dnia 28 października 2020 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków i przekazania go do zaopiniowania**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 713) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków(t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437, poz. 1495, Dz. U. z 2020 poz. 284 i 471) **Rada Miejska Gorzowa Śląskiego uchwala się, co następuje:**

- § 1. 1. Przyjmuje się treść projektu regulaminu dostarczenia wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Gorzów Śląski, który stanowi załącznik do niniejszej uchwały.
2. Postanawia się przekazać projekt regulaminu, o którym mowa w ust. 1 organowi regulacyjnemu do zaopiniowania, zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne.
- § 2. Upoważnia się Burmistrza Gorzowa Śląskiego do złożenia ewentualnego zażalenia na postanowienie organu regulacyjnego w sprawie opinii dotyczącej przekazanego projektu regulaminu.
- § 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Gorzowa Śląskiego.
- § 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

**Robert Malecha**

**Projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków  
na terenie Gminy Gorzów Śląski**

**Rozdział 1.  
Przepisy ogólne**

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

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

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o:

- 1) ustawie - rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2018r. poz.1152 i 1629).;
- 2) Odbiorcy - rozumie się przez to odbiorcę usług, o którym mowa w art.2 pkt 3 ustawy;
- 3) umowie - rozumie się przez to umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków, umowę o zaopatrzenie w wodę lub umowę o odprowadzenie ścieków;
- 4) Przedsiębiorstwie – rozumie się przez to przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt. 4 ustawy.

**Rozdział 2.  
Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody  
i odprowadzania ścieków**

§ 3. Przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
  - a) realizacji dostaw wody i odprowadzania ścieków w ilości określonej w umowie z odbiorcą usług liczonej w m<sup>3</sup>,
  - b) realizacji dostaw wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,05 MPa (0,5 barów) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów) mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym
  - c) 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;
- 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) zapewnić jakość dostarczanej wody o parametrach nieprzekraczających:
  - a) odczyn: 6,5-9,5 pH,
  - b) mangan: 50µg/dm<sup>3</sup>,
  - c) żelazo: 200µg/dm<sup>3</sup>,
  - d) twardość wody: 60-500 mgCaCO<sub>3</sub>/dm<sup>3</sup>,
  - e) liczba bakterii Escherichia coli: 0/100 ml,
  - f) liczba bakterii Enterokoki: 0/100 ml;
- 5) zainstalować i utrzymywać na koszt własny wodomierz główny;

- 6) zapewnić w sposób ciągły i niezawodny odbiór z nieruchomości ścieków (bytowych i komunalnych) o następujących parametrach:
  - a)  $ChZT_{CR}=1000mg\ O_2/l$ ,
  - b)  $BZT5=400mgO_2/l$
  - c) Zawiesina ogólna = 400mg/l;
- 7) zapewnić w sposób ciągły i niezawodny odbiór z nieruchomości ścieków przemysłowych o parametrach określonych indywidualnie dla odbiorcy usług na podstawie pozwoleń wodo prawnych;
- 8) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy.

§ 4. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków Przedsiębiorstwo ma prawo:

- 1) założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu w przypadkach wskazanych w art.8 ust.1 ustawy;
- 2) sprawdzenia posiadania przez wytwórców ścieków przemysłowych stosownych pozwoleń wodno-prawnych na wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych oraz wypełniania i przestrzegania przez tych wytwórców ścieków przemysłowych zapisów i obowiązków określonych w tych pozwoleniach wodno-prawnych.

§ 5. 1. 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.

2. 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. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między Przedsiębiorstwem a Odbiorcą.

2. Przedsiębiorstwo jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci, która posiada tytuł prawny do korzystania z tej nieruchomości albo korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
3. W terminie 14 dni od daty złożenia wniosku wraz z wymaganymi załącznikami, Przedsiębiorstwo przedkłada Odbiorcy ofertę zawarcia umowy.
4. Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez Odbiorców dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.
5. Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających w szczególności z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.
6. Umowa, o której mowa w ust.1, może zostać zawarta w lokalu Przedsiębiorstwa lub poza nim, w tym z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem Przedsiębiorstwa lub na odległość, Odbiorcy, 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 2020 r. poz. 287).
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.

§ 7. 1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne, w tym skutkujące koniecznością zmiany treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie w ciągu 7 dni.

2. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci wodociągowej lub/i kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo zawiera umowę z nowym Odbiorcą, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych.
  3. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Przedsiębiorstwo nowej taryfy lub grupy taryfowej.
  4. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.
- § 8.** 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.
- § 9.** 1. Odbiorca powinien:
- 1) pobierać wodę wyłącznie w celach, warunkach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
  - 2) odprowadzać ścieki w ilości, składzie i z nieruchomości określonej w umowie.
2. Zabrania się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa:
    - 1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacji sanitarnej;
    - 2) pobierania wody z hydrantów przeciwpożarowych przez inne podmioty niż jednostki ochrony przeciwpożarowej i cele p.poż..

#### **Rozdział 4.**

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

- § 10.** 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. Zmiana taryf nie wymaga zmiany umowy.
  3. Ceny usług wodociągowych i kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.
  4. Odbiorca powinien zawiadomić Przedsiębiorstwo o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.
  5. Okresy rozliczeniowe obowiązujące Odbiorców są określone w umowie i nie mogą być krótsze niż jeden miesiąc i nie dłuższe niż sześć miesięcy.
  6. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie wskazanym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystawienia. Opóźnienia w zapłacie uprawniają Przedsiębiorstwo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienia, o których mowa w art. 481 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145 z późn. zm.).
  7. W przypadku niemożności odczytania wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, w oparciu o średnie zużycia wody z trzech ostatnich okresów rozliczeniowych, która zostanie skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.
  8. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

#### **Rozdział 5.**

##### **Warunki przyłączania do sieci**

- § 11.** 1. Przedsiębiorstwo 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 wnioski o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 powinien – poza elementami wskazanymi w art. 19a ustawy - zawierać:
- 1) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
  - 2) w przypadku dostawców ścieków przemysłowych - zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
  - 3) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków;
  - 4) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika – pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika.

§ 12. 1. Celem złożenia wniosku, osoba ubiegająca się o przyłączenie może skorzystać z wzorów wniosków i oświadczeń dostępnych w siedzibie oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

2. Warunki, o których mowa w § 11 ust. 2 określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) ciśnienie i ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich rodzaj;
- 4) dane szczegółowe dotyczące: średnicy, miejsca lokalizacji wodomierza głównego, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych;

## **Rozdział 6.**

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

§ 13. 1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa;
- 2) ujęcia modernizacji lub budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 3) możliwości technicznych urządzeń Przedsiębiorstwa, wynikających z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez Przedsiębiorstwo wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy (struktura sieci, średnica, przepustowość, stan techniczny), jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni), gwarantujące spełnienie minimalnych parametrów świadczonych usług, określonych w § 3 Regulaminu;
- 4) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych Odbiorców;
- 5) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez Przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust.1.

3. W przypadku braku możliwości wydania „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej” informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem nie później niż w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w § 11 ust. 2.

4. W sprawach spornych dotyczących odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.

§ 14. Ciśnienie wody w instalacji wodociągowej w budynku, poza hydrantami przeciwpożarowymi, powinno wynosić przed każdym punktem czerpalnym niemniej 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 powinno informować Odbiorców 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 odbioru wykonanego przyłącza**

§ 15. 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 odpis dokumentów potwierdzających wykonanie przyłączenia zgodnie z przepisami prawa budowlanego.

§ 16. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz przepisami prawa budowlanego i sanitarnego. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłączy zostało wykonane niezgodnie zobowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności bez wymaganych procedur lub z naruszeniem obowiązujących wymogów technicznych, w tym warunków przyłączenia.

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 z co najmniej 1-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 przed zakryciem (zasypaniem).

3. 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.

## **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 usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez niego wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej 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 zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania Odbiorców o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

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

2. W przypadku planowanych ograniczeń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków których przewidywany czas nie będzie dłuższy niż 30 minut, Przedsiębiorstwo poinformuje Odbiorcę bezpośrednio przed planowanym ograniczeniem.

§ 19. Za wodę pobraną z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerwy w dostawach wody zawinionych przez Odbiorcę, Przedsiębiorstwo pobiera opłaty na podstawie cen i stawek opłat określonych w obowiązującej taryfie.

## **Rozdział 9.**

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

§ 20. 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.

§ 21. Przedsiębiorstwo 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.

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

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
- 2) wysokości opłat za usługi;
- 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych.

§ 23. 1. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.

2. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być sporządzona niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo.
3. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
4. 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) numer identyfikacyjny klienta (id);
  - 6) podpis Odbiorcy.
5. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu.

6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
  7. 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.
  8. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
  9. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowości działania tego wodomierza.
  10. Jeśli kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowości działania wodomierza koszty badań pokrywa Przedsiębiorstwo, w każdej innej sytuacji koszty pokrywa Odbiorca.
  11. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.
- § 24. 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.
- § 25. 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.
- § 26. 1. W przypadku opóźnienia wpłaty należności Przedsiębiorstwo wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża Odbiorcę.
2. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej niż raz w miesiącu.
- § 27. 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.

## **Rozdział 10.**

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

- § 28. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa posiadają jednostki Państwowej Straży Pożarnej i Ochotniczej Straży Pożarnej.
- § 29. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa przez jednostki Straży dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem, z sieci istniejących hydrantów p-poż. na terenie Gminy Gorzów Śląski.
- § 30. Jednostki uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa, zobowiązane są do :
- 1) powiadomienia Przedsiębiorstwa o miejscu pożaru, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15<sup>00</sup> dnia następnego po dniu zaistnienia pożaru;
  - 2) składania w Przedsiębiorstwie raportów dotyczących ilości pobranej wody w okresach miesięcznych, w terminie nie później niż do 5 dnia następnego miesiąca.
- § 31. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Gorzów Śląski za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie na podstawie raportów, o których mowa w § 30 niniejszego regulaminu. Przedsiębiorstwo może zawrzeć umowę z Gminą Gorzów Śląski o zaopatrzenie w wodę na cele przeciwpożarowe, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe, jak i inne cele wymienione w ustawie.