

**UCHWAŁA NR XXV/204/2021
RADY MIEJSKIEJ GORZOWA ŚLĄSKIEGO**

z dnia 25 lutego 2021 r.

w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczenia 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 2001r. 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 m³,
 - 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,
 - d) realizacji dostaw wody przeznaczonej do spożycia w ilości nie mniejszej niż 0,3m³ na dobę oraz przyjmowania do posiadanej kanalizacji sanitarnej ścieki wprowadzone przez odbiorcę usług w ilości nie mniejszej niż 0,3m³
- 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/dm³,
 - c) żelazo: 200µg/dm³,
 - d) twardość wody: 60-500 mgCaCO₃/dm³,
 - 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;

§ 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 pozwoleńiach 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 określonych dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów, w trybie wskazanym w § 28 niniejszego Regulaminu,

5. 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).

6. 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. 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.

2. 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 oceny 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.
2. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, zaś ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
 3. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ustawy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
 4. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.
 5. W umowie wskazana jest taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy z Odbiorcą. Zmiana taryf nie wymaga zmiany umowy.
 6. Odbiorca powinien zawiadomić Przedsiębiorstwo o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.
 7. W przypadku braku możliwości odczytu urządzeń pomiarowych, z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody z trzech ostatnich okresów rozliczeniowych, faktura wystawiana jest na zasadach i trybie określonych w umowie.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia 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 pisemny wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.
 3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 powinien – poza elementami wskazanymi w art. 19a ust. 4 ustawy - zawierać:
 - 1) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
 - 2) w przypadku dostawców ścieków przemysłowych - zastosowanych lub planowanych do zastosowania
 - 3) urządzeń podczyszczających;

- 4) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków;
- 5) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika – pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika.
- 6) numer telefonu
- 7) adres poczty elektronicznej

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

§ 13. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, przedsiębiorstwo dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w ustawie.

§ 14. 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.

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

1. miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
2. ciśnienie i maksymalną 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;
5. okres ważności.

§ 16. 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

§ 17. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokona przyłączenia odbiorcy usług do sieci, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w Regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

§ 18. 1. Warunki przyłączenia do sieci wydawane są potencjalnym odbiorcom gdy:

- 1) nieruchomości odbiorców przylegają bezpośrednio do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa;
 - 2) istnieją możliwości techniczne urządzeń Przedsiębiorstwa wynikające 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 źródeł wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczenia ścieków (wydajność oczyszczalni).
2. Szczegółowe warunki techniczne realizacji budowy nowego przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego określa przedsiębiorstwo w warunkach o których mowa w ust.1 mając na uwadze postanowienia zawarte w ust.3 niniejszego paragrafu.
 3. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
 - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD przeznaczonych do przesyłu wody pitnej o średnicy nominalnej zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu budowlanego, lecz nie mniejszym niż 32 mm,
 - 2) w miejscu włączenia do sieci należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwy wyposażać w skrzynkę uliczną;

- 3) przyłącza należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą, a przy zagłębieniu w gruncie uwzględnić strefę przemarzania;
- 4) przyłączy zakończyć zestawem wodomierzowym o średnicy zgodnej z zapotrzebowaniem obiektu budowlanego na wodę, zainstalowanym w pomieszczeniu lub w studziencie wodomierzowej zabezpieczonej przed zalaniem zapewniających utrzymanie temperatury min. +4 stopnie C;
- 5) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PVC o średnicy min. 160 mm dla przyłączy grawitacyjnych oraz z rur PEHD przeznaczonych do przesyłu nieczystości płynnych o średnicy min. 50 mm dla przyłączy ciśnieniowych;
- 6) przy braku możliwości grawitacyjnego odprowadzania ścieków do sieci kanalizacji grawitacyjnej na przyłączy należy zbudować indywidualną przepompownię przydomową;
- 7) w przypadku podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacji ciśnieniowej podmiot przyłączany zobowiązany jest zbudować na przyłączy zbiornik indywidualnej przepompowni przydomowej przystosowany do urządzeń stosowanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz dostosować i udostępnić wewnętrzną instalację elektryczną w celu zasilenia urządzeń pompowych i szafki sterowniczej współpracującej z centralnym systemem sterowania siecią kanalizacji ciśnieniowej dostarczanych przez przedsiębiorstwo.

4. Przy opracowaniu planu sytuacyjnego przyłącza należy uwzględnić:

- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
- 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem;
- 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych i indywidualnych przepompowni przydomowych na przyłączy kanalizacyjnym oraz studni wodomierzowych na przyłączy wodociągowym.”.

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

§ 20. 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 oplanowanych 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

§ 21. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci przed rozpoczęciem budowy i po sporządzeniu dla przyłączy planu sytuacyjnego na kopi aktualnej mapy zasadniczej lub jednostkowej, przedkłada Przedsiębiorstwu sporządzony plan celem sprawdzenia przez Przedsiębiorstwo, czy uwzględnia wydane warunki przyłączenia do sieci.

§ 22. 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.

§ 23. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z planem sytuacyjnym, 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 3-dniowym wyprzedzeniem przed przystąpieniem do planowanych prac.
3. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego.
4. Protokół odbioru technicznego zawiera:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju: wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
 - 3) szkic sytuacyjny,
 - 4) próby i badania
 - 5) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
 - 6) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - 7) podpisu członków komisji
5. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać Przedsiębiorstwu przed zakryciem (zasypaniem).
6. 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

§ 24. W przypadku nieprzewidzianego braku możliwości zapewnienia ciągłości świadczonych przez Przedsiębiorstwo usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez niego wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) poinformowania 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.

§ 25. 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.

§ 26. 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.

§ 27. 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,
- 3) umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów;
- 4) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 28. 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.

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

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

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

2. Reklamacja w formie pisemnej powinna zawierać, co najmniej:

- 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).

3. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu.

4. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

5. 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.

6. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

7. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowości działania tego wodomierza.

8. Jeśli kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowości działania wodomierza koszty badań pokrywa.
9. Przedsiębiorstwo, w każdej innej sytuacji koszty pokrywa Odbiorca.
10. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.
- § 31. 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.
- § 32. 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

- § 33. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa posiadają jednostki Państwowej Straży Pożarnej i Ochotniczej Straży Pożarnej.
- § 34. 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.
- § 35. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne obciąża Gminę Gorzów Śląski.