

UCHWAŁA Nr IV/26/2019
RADY MIEJSKIEJ W GÓRZNIE

z dnia 13 lutego 2019 r.

w sprawie przyjęcia projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Górzno”

Na podstawie art. 18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018r., poz. 994, poz. 1000, poz.1349, poz.1432) 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 2018 r. poz. 1152) uchwała się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Górzno” (zwanym dalej „projektem”), stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Projekt regulaminu przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Zawiadamia się Zakład Usług Komunalnych w Górznie o przekazaniu projektu do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, o którym mowa w § 2.

§ 4. Uchyła się uchwałę Nr XL/219/2018 Rady Miejskiej w Górznie z dnia 9 listopada 2018r. w sprawie przyjęcia projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Górzno”.

§ 5. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Górzno.

§ 6. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miejskiej w Górznie

Jacek Ruciński

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. *o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków* rada gminy na podstawie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanego przez Zakład Usług Komunalnych w Górznie przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który przekazuje do zaopiniowania organowi regulacyjnemu, zawiadamiając o powyższym Zakład Usług Komunalnych w Górznie. Zgodnie z art. 27a w/w ustawy organem regulacyjnym jest Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. W przygotowanym zgodnie z art.19 ust.5 przez Zakład Usług Komunalnych w Górznie „Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały, zawarto wymagane ustawa prawa i obowiązki Zakład Usług Komunalnych w Górznie, tj. minimalny poziom usług świadczonych w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług, sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach, warunki przyłączenia do sieci, warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych, sposób dokonywania odbioru wykonanego przyłącza, sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usługi odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, standardy obsługi odbiorców usług, warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe. Z uwagi na negatywną opinię Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku w sprawie projektu regulaminu przyjętego Uchwałą Nr XL/219/2018 Rady Miejskiej w Górznie z dnia 9 listopada 2018r. w sprawie przyjęcia projektu „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta i Gminy Górzno”, Zakład Usług Komunalnych opracował nowy projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. W związku z tym przyjęcie projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest zasadne.

**PROJEKT
REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**ROZDZIAŁ I
PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1

Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Miasta i Gminy Górzno, w tym prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2

Ileokroć w niniejszym regulaminie mowa jest o „Ustawie” rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 i poz. 1629). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

ROZDZIAŁ II

**MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO
– KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

§ 3

W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

1. dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę oraz 6 m³ rocznie,
2. zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
3. w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
4. prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
5. Woda dostarczona odbiorcy usług winna spełnić co najmniej warunki, określone rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294, z późn. zm.), w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne.

§ 4

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

1. przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę oraz 6 m³ rocznie.

2. zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
3. odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

§ 5

W zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne ma prawo:

1. wstępu na teren nieruchomości lub obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy;
2. przeprowadzenia kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci;
3. przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania;

§ 6

Odbiorca usług ma prawo:

1. korzystać z wewnętrznej instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci;
2. korzystać z wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w ustawie, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie ustawy;
3. umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w ustawie;
4. zabezpieczać wodomierz główny przed dostępem osób nieuprawnionych;
5. niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym uszkodzeniu plomb;
6. zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
7. Odbiorca usług jest zobowiązany zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.

ROZDZIAŁ III

WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 7

1. Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo kanalizacyjnym a Odbiorcą usług.
2. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy.
3. 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 umów.
4. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.
5. Umowa określa obowiązki stron w zakresie utrzymania przyłączy oraz zasad usuwania ich awarii.

§ 8

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności określać:

1. imię, nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (o ile wnioskodawca prowadzi działalność gospodarczą) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy,
2. wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
3. oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody,
4. oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków,
5. oświadczenie wnioskodawcy na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę,
6. oświadczenie wnioskodawcy jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne),
7. dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy.

§ 9

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w §8 Regulaminu, a ponadto:

1. imię, nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
2. wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
3. oświadczenia wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń, o których mowa w art. 6 ust. 6 pkt 3 i 4 Ustawy, oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne rozliczenie,
4. schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

§ 10

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca usług powinien zgłaszać w Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym w ciągu 7 dni.
2. Zmiana umowy następuje poprzez zawarcie nowej umowy lub w formie aneksu do umowy na piśmie, pod rygorem nieważności.

ROZDZIAŁ IV

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§ 11

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Odbiorcą usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.
2. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.
3. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich i Urzędu Miasta i Gminy Górzno, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.

4. W okresie rozliczeniowym, w którym wystąpiła zmiana taryfy rozliczenie wielkości sprzedaży w przyjętych cenach i stawkach opłat abonamentowych w starej i nowej taryfie nastąpi proporcjonalnie do ilości dni obowiązywania w danym czasie.

§ 12

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest faktura.
2. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawarło odrębną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.

§ 13

1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości oraz odprowadzonych ścieków z nieruchomości ustala się zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 27 ust. 2 i 3 ustawy.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.
3. Jeśli Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca usług 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.

§ 14

1. Strony określą w umowie okres obrachunkowy oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty jak również sposób uiszczenia opłat.
2. Odbiorca usług reguluje należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na podstawie faktur wystawianych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w okresach obrachunkowych określonych w umowie.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odczytów w sposób i w terminach uzależnionych od możliwości technicznych i ekonomicznych.

§ 15

1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę usług, niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, Odbiorca usług jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne: kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem, zgodnie z cennikiem usług Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Odbiorca usług powinien:
 - 1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;
 - 2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.
3. Zakazuje się bez pisemnej zgody Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne:
 - 1) odprowadzania wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacyjnych;
 - 2) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;
 - 3) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

ROZDZIAŁ V WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 16

1. Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać, w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania, adres do korespondencji,
 - 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona,
 - 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
 - 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych - wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.
3. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 30 dni od otrzymania wniosku z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.
4. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie 30 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie wydając informacje techniczną.
5. Warunki przyłączenia do sieci powinny, w szczególności określać:
 - 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
 - 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 3) miejsce zainstalowania wodomierza głównego,
 - 4) termin ważności warunków przyłączenia.

ROZDZIAŁ VI WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚCI DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH

§ 17

1. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
 - 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych albo ujęcia realizacji takich urządzeń w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
 - 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z technologii produkcji i dostarczania wody oraz odprowadzania i oczyszczania 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, przepompowni, rurociągów przesyłowych),
 - 3) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
2. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 1, jest ono obowiązane przesłać osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO – KANALIZACYJNE ODBIORU WYKONYWANEGO PRZYŁĄCZA

§ 18

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodności wykonania przyłącza z wydanymi warunkami przyłączenia, w tym kontroli:
 - 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączający;
 - 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
 - 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
 - 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
2. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy - Prawo budowlane (Dz. U. z 2018 r. poz. 1202, poz. 1276, poz. 1496, poz. 1669).
3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane: bez jego wiedzy, niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi lub przepisami prawa, w tym z niniejszym regulaminem.
5. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

§ 19

Po zgłoszeniu gotowości do odbioru przez przedstawiciela Odbiorcy usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uzgadnia jego termin, na nie dłużej niż trzy dni po dacie jego zgłoszenia.

ROZDZIAŁ VIII

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

§ 20

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:
 - 1) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
 - 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
3. O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadomi odbiorcę usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, najpóźniej na dwa dni przed jej planowanym terminem.

4. W przypadku, gdyby przerwa trwała dłużej niż 12 godzin, należy o tym powiadomić odbiorców usług minimum na 7 dni przed nią. W takim przypadku Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewni zastępczy punkt poboru wody.

ROZDZIAŁ IX

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, A W SZCZEGÓLNOŚCI SPOSOBY REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 21

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie 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 zawarcie umów.

§ 22

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielania odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji, w szczególności dotyczących:

1. prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
2. występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
3. występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

§ 23

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.
2. Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, via e-mail, pisemnie), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.
3. Reklamacja pisemna powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) uzasadnienie,
 - 4) informację co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację,
 - 5) czytelny podpis występującego.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć każdą reklamację bez zbędnej zwłoki. Odpowiedź na reklamację powinna nastąpić w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia lub dostarczenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, w sposób tożsamy do formy złożenia reklamacji.

§ 24

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej były udostępnione wszystkim zainteresowanym:

1. aktualnie obowiązujące na terenie Miasta i Gminy Górzno taryfy za wodę i za ścieki,
2. tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązujący na terenie Miasta i Gminy Górzno,
3. wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
4. aktualny „Wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń

kanalizacyjnych”, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 ustawy.

ROZDZIAŁ X

WARUNKI DOSTAWY WODY NA CELE PRZECIWPÓŻAROWE

§ 25

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna przede wszystkim z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 26

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
2. W przypadku poboru wody na cele ppoż. z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.
3. Ilość wody pobranej na cele ppoż. wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej.

§ 27

Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe reguluje gmina na terenie której prowadzone były działania ratowniczo – gaśnicze.