



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

Szczecin, dnia 27 grudnia 2021 r.

Poz. 5964

UCHWAŁA NR XLI/500/21 RADY MIEJSKIEJ W GOLENIOWIE

z dnia 24 listopada 2021 r.

w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goleniów”.

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372, poz. 1834) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) po uzyskaniu opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Szczecinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Rada Miejska w Goleniowie uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goleniów” w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Gminy Goleniów.

§ 3. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc Uchwała Nr VI/55/19 Rady Miejskiej w Goleniowie z dnia 27 lutego 2019 r. w sprawie przyjęcia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goleniów: (Dz. Urz. Woj. Zachodniopomorskiego z 2019 r. poz. 1990).

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Zachodniopomorskiego.

Przewodnicząca Rady

Krystyna Jaworska

**Załącznik do uchwały Nr XLI/500/21
Uchwały Rady Miejskiej w Goleniowie
z dnia 24 listopada 2021 r.**

„Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goleniów”

**Rozdział 1
Przepisy ogólne**

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy zasad dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goleniów.

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

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie, rozumie się przez to Ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2001 r., nr 72, poz. 747 z późniejszymi zmianami). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

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

**Oddział 1
Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego**

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić odbiorcy usług dostawę wody przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości:
 - a) nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę dla budynku mieszkalnego jednorodzinnego lub lokalu mieszkalnego w budynkach mieszkalnych wielorodzinnych,
 - b) określonej w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie w przypadku pozostałych obiektów,
- 2) zapewnić odbiorcy usług dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,2 MPa (2 bary) w miejscu włączenia przyłącza do sieci,
- 3) zapewnić w miejscu włączenia przyłącza do sieci odbiór ścieków wprowadzanych przez odbiorcę usług w ilości:
 - a) nie mniejszej niż 0,5 m³ na dobę z budynku mieszkalnego jednorodzinnego lub lokalu mieszkalnego w budynkach mieszkalnych wielorodzinnych,
 - b) określonej w warunkach technicznych przyłączenia lub umowie w przypadku pozostałych obiektów,
- 4) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,

- 5) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 6) określać, na pisemny wniosek, warunki przyłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 7) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
- 8) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
- 9) prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
- 10) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzonych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzonych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,
- 11) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
- 12) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych,
- 13) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami Ustawy,
- 14) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 5. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
- 2) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
- 3) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza lub urządzeń przedstawienia przez inwestora dokumentów potwierdzających wykonanie przyłącza lub urządzeń zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego,
- 4) przeprowadzać kontrole ilości i jakości oprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych,

Oddział 2

Prawa i obowiązki odbiorcy usług

§ 6. Odbiorca usług ma obowiązek:

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytym
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach,

- 3) prawidłowo zabezpieczać wodomierz główny (łącznie z pomieszczeniem przewidzianym do lokalizacji wodomierza głównego), pozostałe wodomierze oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych przyrządów,
- 4) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb,
- 5) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody,
- 6) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa lub kanalizacyjna,
- 7) zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody, w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków,
- 8) pokryć koszty ponownego przyjazdu pracowników przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w przypadku braku możliwości wykonania uprawnień z winy odbiorcy usług, gdy poprzedni termin został uzgodniony z odbiorcą usług,
- 9) pokryć koszty wykonanej na zlecenie odbiorcy usług ekspertyzy wodomierza głównego w przypadku, gdy wykonana ekspertyza potwierdziła jego prawidłowe działanie,
- 10) niezwłocznie usuwać powstałe awarie przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacji sanitarnej,
- 11) opomiarować ilości wody pobieranej z ujęcia własnego zgodnie z Art. 36 Ustawy z dnia 20 lipca 2017r – Prawo wodne (Dz.U. z 2017 roku, poz. 1566 z późniejszymi zmianami), celem ustalenia ilości ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacji sanitarnej Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 12) w przypadku braku urządzenia pomiarowego ścieków Odbiorca usług dokonujący poboru wody z ujęć własnych jest obowiązany do montażu przyrządów pomiarowych umożliwiających pomiar ilości pobranej wody, która została odprowadzona przez odbiorcę usług do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa.

§ 7. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) dostawy wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości,
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków,
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w paragrafie 14,
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług. Umowa określa szczegółowe obowiązki stron w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

2. Zawarcie umowy z odbiorcą usług następuje w terminie do 30 dni po złożeniu przez niego kompletnego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego na warunkach wynikających z ustawy. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór 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, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcom usług będącym 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 2014, poz. 827 z późniejszymi zmianami). Umowa zawarta z odbiorcą usług - dostawcą ścieków przemysłowych, powinna określać co najmniej maksymalne ilości oraz dopuszczalny poziom zanieczyszczeń ścieków przemysłowych, wynikający z posiadanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne technicznych i technologicznych możliwości ich odprowadzania i oczyszczania, lokalizację punktu kontroli ścieków przemysłowych.
5. Dopuszczalne zanieczyszczenia w ściekach przemysłowych oraz warunki ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych ustala Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział 4

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

1. Podstawę rozliczeń stanowi umowa o zaopatrzeniu w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
2. W razie braku wodomierza głównego, ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r., nr 8 poz. 70).
3. Wejście w życie nowych taryf nie wymaga zmiany umowy. Nie wymaga zmiany umowy zmiana adresu do korespondencji, wymiana wodomierza głównego zainstalowanego na przyłączy, podlicznika bądź urządzeń pomiarowych.
4. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.
5. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez przedsiębiorstwo jest faktura VAT.
6. W przypadku braku urządzenia pomiarowego ścieków, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie dodatkowego wodomierza lub wodomierzy zainstalowanych do pomiaru ilości wody odprowadzanej do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa.
7. W przypadku braku urządzenia pomiarowego ścieków i braku technicznych możliwości na zainstalowanie dodatkowego wodomierza lub wodomierzy do pomiaru ilości wody odprowadzanej do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa, ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako :
 - 1) ilość wody pobranej wg wodomierza głównego pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej ustalonej na podstawie pomiaru za pomocą dodatkowego wodomierza zainstalowanego do pomiaru wody bezpowrotnie zużytej,
 - 2) ilość wody pobranej z ujęć własnych, która została odprowadzona przez odbiorcę usług do urządzeń kanalizacyjnych przedsiębiorstwa.

8. W przypadku braku możliwości ustalenia ilości odprowadzonych ścieków w sposób, o którym mowa w pkt. 6 lub 7, ilość odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody lub na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
9. W razie niemożności dokonania odczytu wodomierza, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niemożności dokonania odczytu 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 niesprawności wodomierza.
10. W przypadku odbiorców usług, którzy odprowadzają ścieki do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego korzystając z własnych ujęć wody, rozliczenie nastąpi na podstawie zużytej wody z odczytu wodomierza na tym ujęciu.
11. Odczyty wodomierzy będą odbywały się w terminie co 1 miesiąc
12. Odbiorca usług ponosi koszty zamontowania nowego wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w przypadku kradzieży, uszkodzenia wodomierza, zerwania plomb lub innej zawinionej przez odbiorcę usług niesprawności wodomierza lub urządzenia pomiarowego.
13. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia do sieci

§ 10. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wnioski o wydanie warunków przyłączenia do sieci. Procedurę złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, termin, w którym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest wydać warunki do sieci albo uzasadnić odmowę ich wydania, zawartość wniosku, termin ważności wydanych warunków reguluje ustawa.

2. Zgodnie z ustawą:

- 1) wydanie warunków przyłączenia do sieci następuje na podstawie pisemnego wniosku podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci albo uzasadnia odmowę ich wydania w terminie:
 - a) 21 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w przypadku budynków mieszkalnych jednorodzinnych, w tym znajdujących się w zabudowie zagrodowej;
 - b) 45 dni – od dnia złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, w pozostałych przypadkach.
- 2) w szczególnie uzasadnionych przypadkach przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może przedłużyć terminy określone w ust. 1, odpowiednio o kolejne 21 albo 45 dni, po uprzednim zawiadomieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci, z podaniem uzasadnienia przyczyn tego przedłużenia.
- 3) do terminów określonych w ust. 2 i 3 nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 poza wymienionymi informacjami wymienionymi w ustawie tj.:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci,
- 2) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci, w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje,
- 3) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci,
- 4) określenie dobowego zapotrzebowania na wodę z podziałem na wodę do celów bytowych, technologicznych, przeciwpożarowych oraz innych, z uwzględnieniem przepływów średniodobowych i maksymalnych godzinowych oraz wielkości ładunku zanieczyszczeń,
- 5) określenie ilości i jakości odprowadzanych ścieków z podziałem na ścieki bytowe i przemysłowe,
- 6) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu,

powinien zawierać również:

- 1) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków,
- 2) dane umożliwiające kontakt z podmiotem ubiegającym się o przyłączenie do sieci;
- 3) czytelny podpis wnioskodawcy na wniosku,
- 4) w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika wraz z dowodem uiszczenia opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w siedzibie oraz na stronie internetowej wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

5. W przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera wszystkich informacji, o których mowa w ust.3, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie uzupełnienia wniosku w terminie 14 dni od daty otrzymania wniosku.

6. Warunki przyłączenia do sieci powinny określać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci,
- 2) lokalizację oraz przeznaczenie nieruchomości lub rodzaj obiektu przyłączanego do sieci;
- 3) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- 4) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości w przypadku przyłączenia do sieci wodociągowej,
- 5) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości, ich rodzaj oraz wymagania dotyczące jakości odprowadzanych ścieków w przypadku przyłączenia do sieci kanalizacyjnej,
- 6) wymagane parametry techniczne przyłącza(y);
- 7) okres ważności,
- 8) załącznik graficzny określający miejsce włączenia do sieci.

7. Podmiot ubiegający się o przyłączenie uwzględnia warunki przyłączenia do sieci wydane przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w dokumentacji technicznej, wymaganej przepisami prawa dla budowy przyłączy, której jeden egzemplarz przekazuje przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu.

Rozdział 6

Techniczne warunki określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11.1. Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych jest uzależniona od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego,
- 2) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, wynikających 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 stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni),
- 3) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców,
- 4) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

3. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci, jest zobowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem.

Rozdział 7

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne wykonanego przyłącza

§ 12.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje odbioru wykonanego przyłącza, poprzez sprawdzenie zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci oraz dokumentacją techniczną wymaganą przepisami prawa dla budowy przyłączy, na podstawie pisemnego zgłoszenia podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci, złożonego w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem.

2. Określone w warunkach przyłączenia do sieci oraz dokumentacji wymaganą przepisami prawa dla budowy przyłączy próby oraz odbiory częściowe i końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci oraz przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

3. Prace ulegające zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać do odbioru przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Wynik odbioru jest potwierdzany przez strony w sporządzonym przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne protokole.
5. W przypadku odbioru negatywnego, sporządzany jest protokół, który zawiera wykaz usterek wykonanych przyłączy. Ponowny odbiór dokonywany jest po usunięciu stwierdzonych uchybień.

Rozdział 8

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§13. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach 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 usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§14. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

Rozdział 9

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

§ 15. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do informowania odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci 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.

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
 - 2) dane umożliwiające kontakt,
 - 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji
- były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§17. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne w siedzibie lub na stronie internetowej udostępnia:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
 - a) taryfa,
 - b) niniejszy regulamin,
 - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:
 - a) szczegółowych warunków zawierania umów, w tym konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy, oraz informacje o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
 - b) procedury reklamacyjnej,
 - c) sposobu rozstrzygania, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
 - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne
 - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
 - d) procedury i warunków przeprowadzania kontroli ścieków przemysłowych.

§18. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorców wodociągowo-kanalizacyjnych reklamacji, dotyczących świadczonych przez nie usług.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) dane kontaktowe, umożliwiające skontaktowanie się z podmiotem wnoszącym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia o sposobie załatwiania reklamacji, w formie pisemnej, w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 19. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 20. Kosztami poboru wody przez jednostki straży pożarnej na cele przeciwpożarowe przedsiębiorstwo obciąża Gminę Goleniów według obowiązującej stawki taryfowej dla pozostałych odbiorców.

§ 21. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe określa pisemna informacja składana przez Komendanta Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Goleniów.