

UCHWAŁA NR XI/72/19
RADY GMINY GORZYCE
z dnia 30 lipca 2019 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gorzyce

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2019 r., poz. 506) oraz art. 19 ust. 3 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 z późn. zm.) po zasięgnięciu opinii organu regulacyjnego Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Rzeszowie, wyrażonej postanowieniem z dnia 3 października 2018 r., znak: RZ.RET.070.4.100.2018.MK Rada Gminy Gorzyce uchwała, co następuje:

§ 1

Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gorzyce w brzmieniu określony w załączniku do uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Gorzyce.

§ 3

Z dniem wejścia w życie uchwały traci moc Uchwała nr XXXV/231/17 Rady Gminy Gorzyce z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gorzyce.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Podkarpackiego.

Przewodniczący Rady Gminy
mgr Krzysztof Maruszak

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gorzyce

§ 1.

Niniejszy Regulamin określa wzajemne prawa i obowiązki przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych działających na terenie Gminy Gorzyce oraz odbiorców usług z terenu Gminy Gorzyce z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§ 2.

1. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) „Ustawa” – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 1152 z późn. zm.),
 - 2) „Przedsiębiorstwo” – należy przez to rozumieć przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
 - 3) „Odbiorca” – należy przez to rozumieć odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy,
 - 4) „Umowa” – należy przez to rozumieć umowę:
 - o zaopatrzenie w wodę,
 - o odprowadzanie ścieków,
 - 5) „Organ regulacyjny” – należy przez to rozumieć Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie,
 - 6) „Wodomierz główny” – należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym.
2. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

ROZDZIAŁ II

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

§ 3.

1. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:
 - 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości co najmniej 0,3 metra sześciennego na dobę, wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wolną od wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazującą agresywnych właściwości korozyjnych tj. spełniającą wymagania określone w Rozporządzeniu

Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia z dnia 7 grudnia 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 2294),

- 2) zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym Regulaminie,
 - 3) w przypadku dostarczania wody z sieci zapewnić dostawę wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,15 MPa mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
 - 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody, przeznaczonej do spożycia przez ludzi, aby była zgodna z obowiązującymi zapisami Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294).
2. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 Ustawy.

§ 4.

Przedsiębiorstwo w zakresie odbioru ścieków jest zobowiązane:

- 1) przyjmować do sieci kanalizacyjnej ścieki od Odbiorcy,
- 2) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków,
- 3) odbierać i oczyszczать ścieki wprowadzane do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 5.

1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu oraz wynikających z Porozumień Międzygminnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.
2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego: własność, umowa użyczenia, umowa o dostawę wody i odprowadzanie ścieków sanitarnych lub potwierdzenia odbioru przyłączy.
3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego, kanalizacyjnego lub instalacji wodociągowej i kanalizacyjnej będących w posiadaniu Odbiorcy powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.
4. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z przerwaniem dostawy wody lub odbioru ścieków.

§ 6.

W siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące, na terenie Gminy Gorzyce, taryfy,
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody”, obowiązującego na terenie Gminy Gorzyce,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,

- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.

ROZDZIAŁ III

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

§ 7.

1. Umowa o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
2. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien zawierać w szczególności:
 - 1) imię, nazwisko (lub nazwę), 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 dostarczoną wodę,
 - 6) oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne),
 - 7) oświadczenie wnioskodawcy, zamierzającego wprowadzać ścieki do kanalizacji ciśnieniowej, o udostępnieniu własnego punktu poboru energii elektrycznej dla potrzeb zasilania urządzeń pompowni przydomowej.

§ 8.

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 § 7 Regulaminu, a ponadto :

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) 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) oświadczenie 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.

§ 9.

1. Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę z przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym powinien zawierać elementy wskazane w § 7, a ponadto wskazanie ilości lokali w budynku wielolokalowym oraz wskazanie ilości osób korzystających z poszczególnych lokali.
2. Po złożeniu przez właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych kompletnego wniosku o zawarcie umowy, przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

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

§ 10.

Podstawę rozliczenia ilości pobranej wody lub wprowadzonych ścieków stanowią:

1. odczyty wskazań wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego albo przeciętne normy zużycia lub ilości ustalone w umowie.
2. Ceny i stawki opłat ustalone w aktualnie obowiązujących, na terenie Gminy Gorzyce, taryfach.

§ 11.

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków, świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, jest faktura obejmująca okres rozliczeniowy.
2. Okres rozliczeniowy określony jest w zawartej umowie o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.
3. Formę i sposób zapłaty określa §17 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. z 2018 r , poz. 472).
4. Termin zapłaty określony jest w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków i wynosi 14 dni od daty wysłania faktury lub od daty dostarczenia jej w inny sposób.
5. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, sposób postępowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, w zakresie rozliczeń, wynika z art.6 ust.6 Ustawy.
6. Poniesione przez odbiorcę usług koszty energii elektrycznej, zużytej na zasilanie urządzeń pompowni przydomowej, będą odliczone od kosztów ponoszonych przez odbiorcę usług z tytułu wprowadzania ścieków do kanalizacji ciśnieniowej. Wysokość odliczenia, odniesiona do jednego metra sześciennego przepompowanych ścieków, wyliczana jest jako iloczyn średniej ilości energii elektrycznej zużytej do przepompowania jednego metra

sześciennego ścieków oraz średniej ceny energii elektrycznej, corocznie aktualizowanej dla potrzeb rozliczeń.

ROZDZIAŁ V

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 12.

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
 - 5) rodzaj i parametry instalacji odbiorczych.
3. Do wniosku należy dołączyć (kserokopię) aktualnej mapy sytuacyjno-wysokościowej, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
4. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie do 14 dni od dnia otrzymania wniosku, wraz z kompletem załączników, określa warunki przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.
5. Warunki techniczne przyłączenia do sieci powinny określać, w szczególności:
 - 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
 - 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
 - 3) zakres dokumentacji technicznej, którą opracowuje osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
 - 4) parametry techniczne przyłącza takie jak: ciśnienie wody, średnica rur, materiały z jakich mają być wykonane rury,
 - 5) zasady dokonywania odbioru przez Przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza.
6. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić między innymi:
 - 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą z uwzględnieniem zgód właścicieli nieruchomości, przez które będzie przebiegał przyłącz ,
 - 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem odpowiedniego spadku w kierunku spływu,
 - 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

7. W przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, Przedsiębiorstwo określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach. W przypadku gdy ścieki przekraczają dopuszczalne warunki określone w przepisach prawa oraz przez Przedsiębiorstwo, Przedsiębiorstwo ma prawo uzależnić podpisanie umowy od ich podczyszczenia przez Odbiorcę usług.

§ 13.

1. Na podstawie warunków przyłączenia Odbiorca usług przyłączany, opracowuje projekt techniczny przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego.
2. Projekt techniczny przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego zawiera co najmniej:
 - 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposobu odprowadzenia ścieków z nieruchomości;
 - 2) część rysunkową zawierającą trasę przebiegu przyłączy na planie sytuacyjno – wysokościowym, profile przyłączy, schemat węzła wodomierza głównego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego,
 - 3) kserokopię warunków przyłączenia,
 - 4) kserokopię uprawnień projektanta,
 - 5) kserokopię przynależności projektanta do Izby Inżynierów Budownictwa,
 - 6) oświadczenie lub umowę cywilno - prawną o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.
3. Budowę przyłącza wodociągowego (sieci wodociągowej) lub przyłącza kanalizacyjnego (sieci kanalizacyjnej) Odbiorca usług ubiegający się o przyłączenie może rozpocząć na podstawie art. 28, 29, 29a i 31 Prawa budowlanego (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r., poz. 1202 z późn. zm.).

ROZDZIAŁ VI

WARUNKI TECHNICZNE OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIĄGOWO - KANALIZACYJNYCH

§ 14.

1. Warunki techniczne na wykonanie przyłącza do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, zawierają opis miejsca włączenia do sieci, głębokość posadowienia, rodzaj i ilość materiałów oraz urządzeń, przekroje i ew. długości rur, sposób wykonania przyłącza i jego zgłoszenia do odbioru a także okres ważności wydanych warunków technicznych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług np. brak jest sieci, do której można by się przyłączyć, wykonanie przyłącza naruszałoby przepisy prawa, brak zgody właścicieli nieruchomości, bez której nie ma możliwości wykonania przyłącza itp.
3. Informacje o technicznych możliwościach dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym aktualnego wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.
4. W przypadku braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo,

w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU WYKONANEGO PRZYŁĄCZA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE

§ 15.

1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego jest pisemne uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne kontroli robót.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 niezwłocznie po złożeniu kompletnej dokumentacji technicznej.
3. Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.
4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z projektem przyłącza.
5. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu tzn. robót zanikających następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru.
6. Odbiory częściowe oraz końcowe przyłączy są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
7. Wynik odbioru jest potwierdzany przez strony wpisem w karcie przebiegu robót.
8. Odbiór końcowy następuje na wniosek inwestora (wykonawcy).
9. Zakończenie budowy następuje po podpisaniu 2 egzemplarzy protokołu odbioru.
10. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:
 - 1) datę odbioru,
 - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza wodociągowego, przyłącza kanalizacyjnego, średnicy, materiałów i długości,
 - 3) skład komisji,
 - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
 - 5) podpisy członków komisji.
11. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez upoważnione strony i uprawnionego wykonawcę upoważnia Odbiorcę usług do zawarcia umowy.

ROZDZIAŁ VIII

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY ORAZ NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§ 16.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2 dniowym.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to uzasadnione potrzebą ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi. Nie zwalnia to Przedsiębiorstwa z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów dla złagodzenia tych uciążliwości dla Odbiorców.
7. W przypadku działania siły wyższej wstrzymanie lub ograniczenie dopływu wody i odprowadzania ścieków może nastąpić także w drodze decyzji właściwego organu.

ROZDZIAŁ IX

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

§ 17.

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 lub 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 lub kanalizacyjnych.

§ 18.

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 zgłaszana np. w formie pisemnej, telefonicznie, osobiście lub za pomocą poczty elektronicznej, po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę złożenia reklamacji.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub dostarczenia jej przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.
4. Zgłoszenie reklamacji wysokości naliczonej opłaty nie wstrzymuje obowiązku terminowego uregulowania należności.

ROZDZIAŁ X WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOPOŻAROWE

§ 19.

1. Woda do celów przeciwpożarowych może być udostępniana z urządzeń wodociągowych przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a w szczególności z hydrantów zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są jednostki straży pożarnej.
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.
4. Warunki techniczne, jakie powinny spełniać sieci wodociągowe będące źródłem wody dla sieci i urządzeń przeznaczonych do celów przeciwpożarowych, określa rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 24 lipca 2009 r. w sprawie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych (Dz. U. 2009 nr 124, poz.1030).

§ 20.

1. Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Gorzyce za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe stosując ceny ustalone w taryfie, może też zawrzeć Umowę z Gminą, w której określone zostaną zasady rozliczeń za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe jak i inne cele wymienione w art. 22 Ustawy.
2. Rozliczenia za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są za okres kwartalny na podstawie deklaracji Straży Pożarnej.