*Załącznik do uchwały nr XXXVIII/244/21*

*Rady Gminy Gorzyce z dnia 31 sierpnia 2021 r.*

**Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gorzyce**

**Rozdział 1.
Przepisy ogólne**

§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. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o „Ustawie” – 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 2020 r. poz. 2028).
2. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

**Rozdział 2.
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:
2. dostarczać Odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości
nie mniejszej niż 0,3 metra sześciennego na dobę.
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 przyłączu wodociągowym.
4. zapewnić Odbiorcom usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi,
w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne oraz organoleptyczne, odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych
na podstawie art. 13 Ustawy:
5. wymagania podstawowe fizykochemiczne i organoleptyczne wody – wartości dopuszczalne:
* mętność – akceptowalne przez konsumentów, bez nieprawidłowych zmian, zalecany zakres wartości – do 1,0 NTU;
* barwa – akceptowalne przez konsumentów, bez nieprawidłowych zmian – pożądana do 15 mg Pt/l;
* zapach, smak – akceptowalne przez konsumentów, bez nieprawidłowych zmian;
* stężenie jonów wodoru (pH) – 6,5 do 9,5;
* twardość (CaCO3) – 60 – 500 mg/l;
* żelazo – 200 µg/l;
* mangan – 50 µg/l.
1. wartości dopuszczalne mikrobiologiczne:
* Escherichia coli – 0 j.t.k./100 ml
* Bakterie grupy coli – 0 j.t.k./100 ml
* Enterokoki – 0 j.t.k./100 ml
1. zapewnić ciągłość dostaw wody, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w Rozdziale 8 niniejszego Regulaminu.
2. w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody, przeznaczonej do spożycia przez ludzi.
3. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 Ustawy.

§ 4.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w zakresie odbioru ścieków jest zobowiązane:

1. przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez Odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 metra sześciennego na dobę.
2. zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową na odprowadzanie ścieków.
3. odbierać i oczyszczać ścieki wprowadzane do urządzeń kanalizacyjnych.
4. prowadzić regularną kontrolę jakości odprowadzanych ścieków oraz kontrolę przestrzegania warunków wprowadzania ścieków 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.

Rozdział 3.
Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§6.

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków odbywa się
na podstawie pisemnej umowy, zawartej między Przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym, a Odbiorcą usług zgodnie z art. 6 Ustawy.
2. Po złożeniu przez odbiorcę usług kompletnego wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa w § 7 niniejszego Regulaminu, Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada przyszłemu Odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.

§7.

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków
z przedsiębiorstwem wodociągowo - kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:

1. imię i nazwisko (lub nazwę), oraz adres zamieszkania lub siedzibę wnioskodawcy;
2. wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę;
3. zakres usługi (zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków);
4. oświadczenie o dysponowaniu tytułem prawnym do nieruchomości, której dotyczy wniosek lub wskazuje okoliczności uprawdopodobniające fakt korzystania
z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym;
5. oświadczenie wnioskodawcy, czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
6. oświadczenie, czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, czy też wprowadza ścieki do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
7. oświadczenie wnioskodawcy, na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczoną wodę;
8. oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne);
9. określenie wnioskowanego czasu zawarcia umowy;
10. *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.

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.

Rozdział 4

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

§10.

1. Ilość pobranej wody lub wprowadzonych ścieków ustala się na podstawie art. 27 Ustawy, przy czym podstawę ustalenia ilości stanowią: odczyty wskazań wodomierza głównego, odczyty pozostałych wodomierzy oraz odczyty z urządzeń pomiarowych w oparciu
o które prowadzone jest rozliczenie lub przeciętne normy zużycia bądź ilości ustalone
w umowie.
2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Gorzyce oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa
nie wymaga odrębnego indywidualnego informowania Odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokościach.

§11.

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków prowadzone są przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na podstawie przepisów art. 26 Ustawy.
2. Stosowane przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ceny i stawki opłat ustalone są w aktualnie obowiązujących na terenie Gminy Gorzyce taryfach.
3. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody
i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest faktura obejmująca okres rozliczeniowy.
4. Okres rozliczeniowy określony jest w zawartej umowie o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.
5. Termin, formę oraz sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne określa w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.
6. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo 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 odrębne umowy.
7. W przypadku braku możliwości odczytu przyrządów pomiarowych, z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, faktura jest wystawiana w terminie przypadającym na odczyt według zasad określonych w umowie.

Rozdział 5

Warunki przyłączenia 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 wydanie warunków przyłączenia do sieci poza informacjami, o których mowa
w art. 19a ust. 4 Ustawy może zawierać:
3. numer telefonu;
4. rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
5. określenie stanu budynku / obiektu (istniejący / planowany);
6. wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i (lub) odprowadzania ścieków;
7. wskazanie czy nieruchomość posiada własne ujęcie wody;
8. oświadczenie o posiadanej zgodzie na przejście z przyłączem przez działkę nie będącą własnością wnioskodawcy;
9. oświadczenie o dysponowaniu tytułem prawnym do nieruchomości, której dotyczy wniosek lub wskazuje okoliczności uprawdopodobniające fakt korzystania
z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym (właściciel/współwłaściciel / użytkownik wieczysty / dzierżawca/najemca / inne);
10. odpis z właściwego rejestru (w przypadku przedsiębiorców);
11. w przypadku wystąpienia w imieniu podmiotu ubiegającego się o przyłączenie przez pełnomocnika – pisemne upoważnienie wnioskodawcy dla pełnomocnika;
12. własnoręczny podpis składanego wniosku lub podpis upoważnionego pełnomocnika.

§13.

Celem złożenia wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci podmiot ubiegający się
o przyłączenie może skorzystać ze wzorów wniosków dostępnych w siedzibie Przedsiębiorstwa oraz na stronie internetowej Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

§14.

Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w Ustawie.

§15.

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, telefonicznie lub pocztą elektroniczną, podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

§16.

Warunki, o których mowa w §12 ust. 1, określają co najmniej:

1. lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;
2. miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i (lub) kanalizacyjnej;
3. informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz podmiotach z jakimi należy uzgodnić lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia;
4. okres ważności wydanych warunków przyłączenia;
5. zasady dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne;
6. parametry techniczne przyłącza (m.in. głębokość posadowienia, rodzaj i ilość materiałów oraz urządzeń, przekroje i ewentualnie długości rur, sposób wykonania przyłącza);
7. miejsce zainstalowania wodomierza głównego, a przypadku gdy wnioskodawca proponuje pomiar ilości odprowadzanych ścieków inaczej niż na podstawie odczytów ilości pobieranej wody, urządzenia pomiarowego do mierzenia ilości odprowadzanych ścieków lub też wodomierzy do mierzenia ilości wody, z której nie odprowadza się ścieków
do kanalizacji.

§17.

Określając warunki przyłączenia do sieci Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne, uwzględnia w szczególności:

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 przyłączu kanalizacyjnym.

§18.

W przypadku wystąpienia z wnioskiem o wydanie warunków przyłączenia do sieci
na wprowadzanie ścieków przemysłowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne poza informacjami, o których mowa w §16 niniejszego Regulaminu, określa dopuszczalne wskaźniki zanieczyszczeń w ściekach. W przypadku wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Dostawca ścieków zobowiązany jest spełnić warunki określone
w art. 10 oraz określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 Ustawy.

§19.

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

§20.

1. Dostępność usług wodociągowo – kanalizacyjnych jest uzależniona od:
2. istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących
w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego;
3. 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) np. dostępność sieci, do której można przyłączyć wnioskowany budynek / obiekt.
4. możliwość zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
5. posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne wydaje „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i (lub) sieci kanalizacyjnej”, o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.
7. W celu uzyskania dostępu do usług wodociągowych lub kanalizacyjnych należy wykonać przyłącze o parametrach technicznych zgodnych z uzyskanymi od Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego warunkami przyłączenia do sieci.
8. 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.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§21.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci.
2. Inwestor (wykonawca) co najmniej jeden dzień przed podjęciem prac związanych
z wykonaniem przyłącza zgłasza proponowany termin wykonania przyłącza i uzyskuje informacje od Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego czy w danym dniu może przystąpić do wykonania prac.
3. Określony w warunkach przyłączenia odbiór końcowy, a także ewentualne próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron,
na podstawie pisemnego, telefonicznego lub drogą elektroniczną zgłoszenia próby/odbioru Przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu.
4. Odbioru przyłącza dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać Przedsiębiorstwu wodociągowo – kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).
5. Odbiór techniczny (końcowy) następuje na zgłoszenie Inwestora.
6. Odbiór techniczny potwierdzany jest protokołem odbioru końcowego.
7. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:
8. datę odbioru;
9. adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
10. przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza wodociągowego, przyłącza kanalizacyjnego, średnicy, materiałów i długości;
11. skład komisji;
12. uwagi/usterki dotyczące wykonanego przyłącza oraz zalecenia;
13. podpisy członków komisji;
14. oświadczenie inwestora o wykonaniu przyłącza zgodnie z prawem i sztuką budowlaną.
15. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez upoważnione strony i uprawnionego wykonawcę upoważnia Odbiorcę usług do zawarcia umowy.

Rozdział 8

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

§22.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i (lub) 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 poinformuje Odbiorców usług.
6. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadkach i na warunkach określonych w art. 8 ust. 1 Ustawy.
7. W przypadku awarii sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do zastosowania wszelkich dostępnych mu sposobów i środków
do niezwłocznego usunięcia awarii, złagodzenia powstałych uciążliwości oraz do podjęcia skutecznych działań zapobiegających powstaniu szkód u Odbiorców usług lub szkód
w środowisku naturalnym.

Rozdział 9

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

§23.

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielenia Odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:
2. prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie
w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków;
3. występujących zakłóceń w dostawach wody i (lub) w odprowadzaniu ścieków, w tym
o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
4. występujących awariach urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych.

§24.

W siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

1. aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Gorzyce taryfy.
2. „Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gorzyce”
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.

§25.

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 w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego osobiście lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres email wskazany przez Przedsiębiorstwo na stronie internetowej, po wzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę złożenia reklamacji.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym 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 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§26.

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 przeciwpożarowe wraz z określeniem nieopomiarowanych punktów jej poboru, jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę Straży Pożarnej.

§27.

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.