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".

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 994, poz. 1000, poz. 1349, poz. 1432, poz. 2500) oraz art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 328, poz. 1566, poz. 2180, z 2018 r. poz. 650)

Rada Miejska w Goleniowie uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się "Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goleniów" stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Gminy Goleniów.

§ 3. Traci moc Uchwała Nr XIV/160/07 Rady Miejskiej w Goleniowie z dnia 28 grudnia 2007 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Goleniów.

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

Przewodnicząca Rady
Krystyna Jaworska

Opracowała: W. Danowska – Wydział Gospodarki Gminnej

Załącznik nr 1 do uchwały nr VI/55/19 Rady Miejskiej w Goleniowie z dnia 27 lutego 2019 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 (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 328, poz. 1566, poz. 2180, z 2018 r. poz. 650). 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 zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
   a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości nie mniejszej niż 0,5 m^3/dobę i pod odpowiednim ciśnieniem nie mniejszym niż 0,2 MPa (2 bary) i nie większym niż 0,6 MPa (6 barów), zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1205),
   b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny w ilości nie mniejszej niż 0,5m^3/dobę ,
2) zapewnić należytą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. „w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi" (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294),
3) 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,

4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
5) określać, na pisemny wniosek, warunki techniczne podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny,
7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody,
8) prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
9) 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,
10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu,
11) 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,
12) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami Ustawy,
13) 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) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci,
3) przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania,
4) wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza lub urządzeń przedstawienia przez inwestora dokumentów potwierdzających wykonanie przyłącza lub urządzeń zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.
5) dokonać wstrzymania dostawy wody i/lub odbioru ścieków w przypadku wystąpienia awarii na przyłączu wodociągowym bądź przyłączu kanalizacji sanitarnej.

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 stanie,

2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy ;
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) powstrzymywać 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 wymienionych w pkt 3 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, 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 par 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, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019, poz. 134).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

§ 9. 1. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określone zgodnie z art. 27 ustawy.
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 2002r. 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 przyłączu, 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.

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 przyłączania do sieci

§ 10. 1. Osoba lub podmiot ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.
2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może występować osoba lub podmiot posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci. W uzasadnionych przypadkach Przedsiębiorstwo może wydać warunki przyłączenia osobie, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera:
1) oznaczenie wnioskodawcy, wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,

5) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania, a także przeznaczenia.
6) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub dostarczania ścieków.

4. Do wniosku, o którym mowa w ust. 2, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci winna załączyć:
1) oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane,
2) aktualna mapę sytuacyjną w skali 1:500 lub 1:1000, określającą usytuowanie nieruchomości, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku.

6. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:
1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość,
4) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
5) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 11. 1. Odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjnego, które udostępnia nieodpłatnie do wglądu : wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, jeżeli przedsiębiorstwo obowiązane jest do opracowania wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń kanalizacyjnych oraz niniejszy regulamin.

2. Dostęp do usług uwarunkowany jest technicznymi możliwościami istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych takimi jak: przepustowość, zdolność produkcyjna, lokalizacja nieruchomości, stan techniczny urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

3. Rodzaj warunków technicznych zaopatrzenia w wodę, odprowadzania ścieków bytowych lub odprowadzania ścieków przemysłowych wydawanych przez przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne uzależniony jest od rodzaju zabudowy, czy jest to zabudowa : jednorodzinna, wielorodzinna, zakład produkcyjny/usługowy, obiekt handlowy, obiekt biurowy, obiekt użyteczności publicznej lub inny rodzaj zabudowy obiektu posiadający określoną charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda lub odprowadzane ścieki.

4. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza zgodnie z warunkami technicznymi przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, jest wcześniejsze uzgodnienie z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci dokumentacji technicznej.

§12.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci:

1) jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków lub
2) jeśli wskutek przyłączenia warunki świadczenia usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne pogorszą się do tego stopnia, że niemożliwe będzie zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

2. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci zgodnie z ust. 1, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim wypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§13.1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia, uzgodnioną dokumentacją techniczną oraz obowiązującymi przepisami i normami.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron, na podstawie pisemnego zgłoszenia odbiorcy, złożonego w przedsiębiorstwie z co najmniej 2-dniowym wyprzedzeniem.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

Rozdział 8

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

§ 14. 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.

§ 15.1. 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.

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, 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 do złagodzenia tych uciążliwości dla odbiorców.

Rozdział 9

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

§ 17. 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, 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.

§ 18. 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 oraz
3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo kanalizacyjne w siedzibie i 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 warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz 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.

§ 20. 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) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 21. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, Gminą Goleniów i Komendą Powiatową Państwowej Straży Pożarnej.

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

§ 23. 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.

Rozdział 11

Przepisy przejściowe i końcowe

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

§ 25. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały, traci moc uchwała Rady Miejskiej w Goleniowie z dnia 28 grudnia 2007 roku w sprawie regulaminu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków (Dziennik Urzędowy Województwa Zachodniopomorskiego z dnia 31 stycznia 2008 roku Nr 14 poz.249).