

Projekt Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Złotoryja

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz Odbiorców usług na terenie Gminy Miejskiej Złotoryja.

§ 2. Użyte w Regulaminie skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).
- 2) „Przedsiębiorstwo” - przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
- 3) „Taryfa” – obowiązująca taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w Gminie Miejskiej Złotoryja.

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

§ 3. Przedsiębiorstwo na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków:

1. Dostarcza Odbiorcy usług w sposób ciągły wodę:

- a) o odpowiednim ciśnieniu, nie niższym niż 0,1 MPa, mierzonym na przyłączy wodociągowym,
- b) o parametrach nieprzekraczających wartości: żelazo: 200µg Fe/l, mangan: 50 µg Mn/l, jon amonowy: 0,5 mg NH₄⁺/l, azotany: 0,5 mg NO₂⁻/l, barwa, smak, zapach: akceptowalna bez nieprawidłowych zmian, mętność nie przekraczająca 1,0 NTU, pH: 6,5-9,5,
- c) w ilości nie mniejszej niż 1,5m³/h mierzonej na przyłączy wodociągowym.

2. Przedsiębiorstwo odbiera ścieki w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z przepisami art. 9-11 ustawy, w ilości nie mniejszej niż 1,5m³/h.

§ 4. 1. Przedsiębiorstwo prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę, jakości dostarczanej wody i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

2. Przedsiębiorstwo informuje konsumentów, o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5. 1. Przedsiębiorstwo zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Przedsiębiorstwo zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych znajdujących się w jego eksploatacji na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne).

Rozdział 3

Warunki i tryb zawierania umów z Odbiorcami usług

§ 6. 1. Przedsiębiorstwo określa wzór wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, zwanej dalej „umową”.

2. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy podmiotowo istotne.

3. Przedsiębiorstwo sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

4. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust 1, wnioskodawca przedstawia Przedsiębiorstwu dokument, określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy.

5. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.

Rozdział 4

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

§ 7. 1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;
- 4) oszacowania wielkość średniego poboru wody z ostatnich 180 dni rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza.

2. Przedsiębiorstwo dokonuje demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeśli Przedsiębiorstwo dopuściło rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca usług jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 8. 1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu rzeczywistego (z natury) dokonuje osoba reprezentująca Przedsiębiorstwo.

3. Przedsiębiorstwo może dopuścić, podanie wskazania wodomierza przez Odbiorcę usług.

4. W dniu zmiany taryfy Przedsiębiorstwo nie dokonuje dodatkowych odczytów wodomierzy. Ilość pobranej wody w okresie obowiązywania taryfy przed zmianą oraz ilość pobranej wody w okresie obowiązywania zmienionej taryfy, ustala się na podstawie średniodobowego zużycia wody w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana taryfy.

§ 9. W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego przez Przedsiębiorstwo z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie oszacowania ilości z ostatnich 180 dni lub trzech typowych okresów rozliczeniowych.

§ 10. 1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę usług.

2. Jeżeli Odbiorca usług odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza(y) dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca usług umożliwia Przedsiębiorstwu zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

§ 11. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnością za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Przedsiębiorstwo wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

3. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

4. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Przedsiębiorstwo określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

Rozdział 5

Warunki przyłączania do sieci

§ 12. 1. Przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej następuje na podstawie warunków przyłączenia wydanych przez Przedsiębiorstwo.

2. Przedsiębiorstwo opracowuje i udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia.

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

4. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo, że złożony wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci nie zawiera wszystkich informacji, o których mowa w art. 19a ust. 4 ustawy Przedsiębiorstwo informuje pisemnie podmiot ubiegający się o przyłączenie o zakresie i terminie uzupełnienia wniosku.

§ 13. 1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:

1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociągowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;

2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;

3) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;

4) ilość i rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;

5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;

§ 14. 1. W przypadku braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci,

Przedsiębiorstwo na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestora), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).

2. Koszty włączenia sieci zbudowanych przez inwestora do sieci Przedsiębiorstwa nieodpłatnie wykonuje Przedsiębiorstwo.

Rozdział 6

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 15. 1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez radę gminy.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług od Przedsiębiorstwa, które udostępnia do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowych i kanalizacyjnych oraz plany rozbudowy tych sieci.

Rozdział 7

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza

§ 16. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z warunkami przyłączenia do sieci, w tym kontroli:

- 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączający;
- 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;
- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
- 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.

2. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć Przedsiębiorstwu szkic geodezyjny lub geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy - Prawo budowlane (Dz. U. z 2020 r. poz. 1333 z późn. zm.).

3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

4. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeśli przyłącze zostało wykonane-niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączeniowymi.

5. Włączenie dopływu wody z sieci wodociągowej lub włączenie odbioru ścieków do sieci kanalizacyjnej, dokonywane jest przez Przedsiębiorstwo niezwłocznie po dokonaniu odbioru technicznego przyłącza oraz zawarciu umowy.

Rozdział 8

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

§ 17. 1. Przedsiębiorstwo informuje Odbiorców usług o:

- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
- 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
- 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;

- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.

2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo udostępni zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców usług o możliwości korzystania z tego punktu.

3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców usług o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

§ 18. Zasady naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

1. Warunki wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa dla poszczególnych Odbiorców usług określone są w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
2. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo naruszenia przez Odbiorcę usług (dostawcę ścieków) warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, Przedsiębiorstwo może naliczać opłatę za przekroczenie tych warunków.
3. Stwierdzenie przekroczenia dopuszczalnego stanu ścieków i/lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa odbywa się na podstawie kontroli przeprowadzonej przez Przedsiębiorstwo i wyników analiz fizyko-chemicznych ścieków.
4. Odbiorca uiszcza opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, naliczane w sposób opisany w aktualnie obowiązującej taryfie, powiększone o należny podatek VAT.
5. Opłaty za przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków i/lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach, naliczane są za ścieki wprowadzane w okresie obliczeniowym.
6. Za okres obliczeniowy uznaje się okres od dnia rozpoczęcia kontroli do dnia ustania przekroczeń.
7. Za dzień ustania przekroczeń przyjmuje się dzień wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa wniosku Odbiorcy usług o przeprowadzenie ponownej kontroli w związku z ustaniem przekroczeń warunków dopuszczalnych wprowadzania ścieków. Wniosek Odbiorcy usług równoważny jest ze zleceniem przeprowadzenia ponownej kontroli jakości ścieków przez Przedsiębiorstwo.
8. Przedsiębiorstwo przeprowadza ponowną kontrolę w ciągu 7 dni roboczych od daty wpływu wniosku Odbiorcy usług.
9. Przedsiębiorstwo poinformuje Odbiorcę usług o wynikach kontroli w formie pisemnej w terminie do 7 dni od daty wpływu wyników badań do Przedsiębiorstwa

- z akredytowanego laboratorium, jednak nie później niż w terminie 21 dni od daty przeprowadzenia kontroli.
10. W przypadku, gdy ponowna kontrola, wykonana na zlecenie Odbiorcy usług, przeprowadzona przez Przedsiębiorstwo nie potwierdzi ustania przekroczeń, Przedsiębiorstwo naliczać będzie opłatę od przekroczeń od dnia przeprowadzenia ponownej kontroli, na podstawie wyników badań jakości ścieków przemysłowych.
 11. Przeprowadzona z inicjatywy Przedsiębiorstwa kontrola warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa wykonywana jest na koszt Przedsiębiorstwa wyłącznie w przypadku, gdy kontrola nie wykaże przekroczeń wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.
 12. W przypadku stwierdzenia (w wyniku kontroli przeprowadzonej z inicjatywy Przedsiębiorstwa), przekroczeń dopuszczalnej wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych, koszty przeprowadzania kontroli ponosi Odbiorca usług.
 13. Kontrole przeprowadzone na wniosek Odbiorcy usług wykonywane są na koszt Odbiorcy usług.
 14. Koszt kontroli wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa stanowi: koszt poboru i analiz próbek kontrolnych ścieków wykonanych przez akredytowane laboratorium wraz z dostarczeniem próbek kontrolnych do laboratorium.
 15. Odbiorca usług może zlecić wykonanie analiz prób kontrolnych akredytowanemu laboratorium. W przypadku zlecenia badań akredytowanemu laboratorium Odbiorca usług ma obowiązek powiadomić Przedsiębiorstwo o terminie poboru ścieków przez laboratorium zewnętrzne, na co najmniej 1 dzień przed poborem ścieków.
 16. Przedsiębiorstwo ma prawo dochodzić odszkodowania za wprowadzanie ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych niezgodnie z postanowieniami zawartych umów lub przepisami prawa.

§ 19. Procedura prowadzenia kontroli wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.

1. Podstawą prowadzenia kontroli jakości ścieków jest ustawa, która nakłada na Przedsiębiorstwo m.in. obowiązek prowadzenia regularnej kontroli jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.
2. Kontrole jakości wprowadzanych ścieków mogą być przeprowadzane w dowolnym czasie, po uprzednim poinformowaniu Odbiorcy usług.
3. Odbiorca usług udostępnia Przedsiębiorstwu niezbędne dane o rodzaju i wielkości produkcji w celu określenia rodzaju i źródeł wprowadzanych substancji zanieczyszczających ścieki, a także o procesach technologicznych oraz zmianach technologii.
4. Pobór ścieków do kontroli ich, jakości odbywać się będzie w obecności Odbiorcy usług lub osoby przez niego upoważnionej, przedstawiciela Przedsiębiorstwa oraz przedstawiciela firmy zewnętrznej, posiadającej akredytację w zakresie poboru i wykonywania analiz prób ścieków. Przedsiębiorstwo zleca badanie firmie zewnętrznej posiadającej akredytację na pobór i wykonywanie analiz prób ścieków. Pobór prób ścieków do badań realizowany jest przez próbkobiorcę. Odbiorca usług zobowiązany jest do zapewnienia obecności osoby upoważnionej w czasie prowadzenia kontroli. W przypadku nie stawienia się Odbiorcy usług lub osoby przez niego upoważnionej w czasie prowadzonej kontroli, próbki ścieków pobierane będą bez ich obecności.

5. Podstawę stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnego stanu ścieków lub dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń w ściekach stanowią wyniki analiz prób ścieków, oznaczone w próbie średniej dobowej, proporcjonalnej do przepływu, zmieszanej z trzech prób ścieków pobranych w punkcie kontrolnym poprzez autosampler lub ręcznie. W przypadku odczynu i temperatury wartości zostaną określone w próbie jednorazowej pobranej losowo.
6. W przypadku, gdy Odbiorca usług nie może zapewnić poboru prób ścieków, o których mowa w § 20 pkt. 3 wówczas Przedsiębiorstwo w okresie dwóch godzin pobierze trzy próby ścieków w punkcie poboru, które następnie zostaną złane w celu pobrania próby uśrednionej z zastrzeżeniem, że w przypadku odprowadzania ścieków trwającego krócej niż dwie godziny Przedsiębiorstwo pobierze jedną próbę ścieków.
7. Ilość odprowadzanych ścieków określa się według wskazań urządzenia pomiarowego, posiadającego ważną cechę legalizacyjną. W przypadku niesprawności lub braku urządzenia pomiarowego ilość dostarczonych ścieków określa się zgodnie z zapisami umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
8. Punktem poboru prób kontrolnych ścieków, są studzienki kanalizacyjne na przyłączy kanalizacyjnym Odbiorcy usług, lub w przypadku jej braku, studzienka, której lokalizacja została uzgodniona z Przedsiębiorstwem.
9. Przedstawiciel Przedsiębiorstwa sporządza protokół z poboru prób ścieków, w dwóch jednakowo brzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

§ 20. Wysokość stawek opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

1. Jednostkowe stawki opłat za przekroczenie wskaźników zanieczyszczeń oraz sposób naliczania opłaty dostępne są w zatwierdzonej aktualnie obowiązującej taryfie. Stawki zostały ustalone w oparciu o obwieszczenie ogłoszone na podstawie art. 293 ust. 2 ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. Prawo wodne (t. j. 2021 r. poz. 624 z późn. zm.).
2. W przypadku oznaczania wskaźników zanieczyszczeń innych niż podane w taryfie, jednostkowa stawka opłaty określana jest na podstawie obwieszczenia, o którym mowa w ust. 1.
3. Wartości dopuszczalne wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych przyjmują się w oparciu o rozporządzenie wydane na podstawie art. 11 ustawy.

Rozdział 9

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

§ 21. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) uzyskiwania od Przedsiębiorstwa wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Przedsiębiorstwo usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę usług dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 22. 1. Odbiorca usług ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:

- 1) ilości i jakości świadczonych usług;

- 2) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy usług oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca usług posiada więcej, niż jedną umowę;
 - 5) podpis Odbiorcy usług.
4. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy usług, Odbiorca usług udostępnia nieruchomość osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.
6. Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi lub w inny sposób, o ile Odbiorca usług nie wskaże konkretnego kanału informacji.
7. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.
8. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Odbiorca usług pokrywa koszty opinii metrologicznej oraz koszty związane z montażem, demontażem i transportem.
9. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 23. 1. W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo obniżenia parametrów dostarczanej wody z przyczyn, za które odpowiada Przedsiębiorstwo, uwzględnienie reklamacji następuje w formie udzielenia Odbiorcy usług bonifikaty w wysokości określonej w umowie.

2. Bonifikata przysługuje za okres dostarczania wody o obniżonych parametrach.
3. Bonifikata jest udzielana w przypadku, gdy obniżenie parametrów wody zostanie potwierdzone badaniem.
4. W przypadkach uzasadnionych masowością zjawiska, Przedsiębiorstwo może udzielić bonifikaty bez konieczności przeprowadzenia badań potwierdzających obniżenie parametrów wody u poszczególnych Odbiorców usług.

§ 24. Przedsiębiorstwo odpowiada Odbiorcy usług w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca usług

dopuszczył udzielenie informacji w innej formie.

§ 25. 1. Informacje podane przez Odbiorcę usług w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę usług.

2. Odbiorca usług ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy usług na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Przedsiębiorstwa ze skutkiem ich doręczenia.

§ 26. Przedsiębiorstwo może rozpocząć proces windykacyjny w przypadku, gdy Odbiorca nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia (faktury) w sprawie uregulowania zaległej opłaty.

§ 27. 1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy usług, w sposób niezakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę i czynności na nieruchomości przeprowadza się w godzinach od 6⁰⁰ do 22⁰⁰, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 28. 1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne miejsca uzgodnione z Przedsiębiorstwem.

2. Jednostkami straży pożarnej uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa są:

- 1) Państwowa Straż Pożarna w Złotoryi;
- 2) Ochotnicza Straż Pożarna w Złotoryi.

3. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Przedsiębiorstwa zobowiązane są do:

- 1) powiadamiania Przedsiębiorstwa o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15⁰⁰ dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;
- 2) przekazywania Przedsiębiorstwu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru raz w miesiącu.

4. Rozliczenia za wodę pobraną na cele wskazane w ust. 3, dokonywane są na podstawie danych ilości zużytej wody otrzymanych od jednostki straży pożarnej oraz taryfy Przedsiębiorstwa.

5. Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża Gminę Miejską Złotoryja na podstawie odrębnej umowy, na podstawie cen i stawek opłat zatwierdzonych w taryfie przez organ regulacyjny.