

## **Regulamin odprowadzania ścieków na terenie Gminy Chybie**

### **Rozdział I**

#### **Przepisy ogólne**

**§ 1.** Regulamin odprowadzania ścieków - zwany dalej regulaminem - określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa oraz Odbiorców w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Chybie.

**§ 2.** Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ustawa - ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.);
- 2) Odbiorca - odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 3) Przedsiębiorstwo - przedsiębiorstwo kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt 4 ustawy;
- 4) przyłączy kanalizacyjne – odcinek przewodu, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy;
- 5) umowa - umowa o odprowadzenie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy;
- 6) urządzenie pomiarowe - przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, o którym mowa w art. 2 pkt 15 ustawy;
- 7) okres obrachunkowy - okres rozliczeń za usługi odprowadzania ścieków.

### **Rozdział II**

#### **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo kanalizacyjne w zakresie odprowadzania ścieków oraz obowiązki Odbiorców warunkujące jego utrzymanie**

**§ 3.** Ilość odprowadzanych ścieków określa umowa, która może również ustalać dopuszczalny poziom zanieczyszczeń ścieków wprowadzanych przez Odbiorcę.

**§ 4.** Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- 1) zapewnić przepustowość posiadanego przyłącza kanalizacyjnego, zapewniającą odprowadzanie ścieków w ilości określonej w umowie;
- 2) zapewnić ciągłość i niezawodność odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych posiadanych przez Przedsiębiorstwo;
- 3) przywrócić odprowadzanie ścieków w terminie nie dłuższym niż 24 godziny, licząc od momentu przyjęcia zgłoszenia o awarii, w przypadku awarii urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa;
- 4) przywrócić odprowadzanie ścieków w terminie nie dłuższym niż 12 godzin, licząc od momentu wstrzymania odprowadzania ścieków, w przypadku przeprowadzania planowanych napraw urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa.

**§ 5.** Przedsiębiorstwo może ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów, w szczególności, jeżeli jest to spowodowane działaniem siły wyższej lub uzasadnione potrzebą ochrony życia, zdrowia ludzkiego lub środowiska naturalnego, a także przyczynami technicznymi takimi jak konieczność przeprowadzenia niezbędnych planowanych lub awaryjnych napraw urządzeń kanalizacyjnych, o ile Przedsiębiorstwo zachowało zasady wskazane w § 4.

**§ 6.** Przedsiębiorstwo ma prawo do przeprowadzenia bieżącej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do sieci kanalizacyjnej.

**§ 7.** W celu utrzymania minimalnego poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo Odbiorcy są zobowiązani do korzystania z odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności do:

- 1) natychmiastowego powiadamiania Przedsiębiorstwa o awaryjnych zrzutach lub zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków;
- 2) niezmienniania, bez uzgodnień z Przedsiębiorstwem, uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci kanalizacyjnej;
- 3) utrzymywania pomieszczenia, w którym zainstalowane jest urządzenie pomiarowe, w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie lub oddziaływanie zakłócające jego prawidłowe działanie, jak również do zabezpieczenia tego pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych;
- 4) niezwłocznego powiadomienia Przedsiębiorstwa, w przypadku uszkodzenia urządzenia pomiarowego, bądź uszkodzenia plomb, czy też innych zabezpieczeń na nich zainstalowanych;
- 5) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej;
- 6) udostępnienia Przedsiębiorstwu dokumentacji technicznej, danych z eksploatacji dotyczących własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć dla ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji;
- 7) wykorzystywania przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie.

**§ 8. 1.** Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń.

2. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia pomimo wezwania ze strony Przedsiębiorstwa, ma ono prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia. O ile umowa nie stanowi inaczej, działania Przedsiębiorstwa nie mogą naruszać prawa własności przyłącza przysługującego Odbiorcy.

### **Rozdział III**

#### **Szczegółowe warunki i tryb zawierania oraz rozwiązywania umów z Odbiorcami**

**§ 9 1.** Umowa określa szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

2. W przypadku, gdy przyłącza nie są w posiadaniu Przedsiębiorstwa, odpowiedzialność Przedsiębiorstwa za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez Przedsiębiorstwo urządzeń kanalizacyjnych.

3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi w zakresie odbioru ścieków.

**§ 10. 1.** Umowy są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.

2. Przedsiębiorstwo zawiera umowy na czas określony:

- 1) gdy tytuł prawny osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci został ustanowiony na czas określony;
- 2) na wniosek osoby, której nieruchomości została przyłączona do sieci.

**§ 11. 1.** Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej, przy czym zmiana adresu stron umowy może nastąpić w drodze pisemnego powiadomienia.

2. Zmiana cen i stawek opłat w czasie obowiązywania umowy związana z wejściem w życie nowej taryfy nie wymaga zmiany umowy i następuje bez wypowiedzenia jej warunków.

**§ 12.** W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo ma prawo zaproponować nowemu Odbiorcy warunki umowy z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

**§ 13. 1.** Osoba ubiegająca się o zawarcie umowy jest zobowiązana załączyć do wniosku o zawarcie umowy, dokument określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości oraz jej tytuł prawny do korzystania z nieruchomości.

2. Przedsiębiorstwo sporządza projekt umowy w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

3. Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości oraz do umożliwienia Przedsiębiorstwu dokonania w związku z

powyższym odczytu urządzenia pomiarowego w terminie uzgodnionym z Przedsiębiorstwem. Do czasu poinformowania Przedsiębiorstwa oraz umożliwienia mu dokonania odczytu, Odbiorca pomimo wygaśnięcia umowy, ponosi odpowiedzialność za należności powstałe w związku ze świadczeniem usług przez Przedsiębiorstwo.

4. Dokonanie odczytu nie jest wymagane w przypadku, gdy z datą poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie prawa do korzystania z nieruchomości, osoba która nabyła prawo do korzystania z nieruchomości złoży do Przedsiębiorstwa wniosek o zawarcie umowy zawierający pisemne ustalenie pomiędzy dotychczasowym Odbiorcą a nowym, co do wskazań urządzenia pomiarowego w dniu wydania nieruchomości.

**§ 14. 1.** Na zasadach wskazanych w ustawie, umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:

- 1) określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby, potwierdzoną jej własnoręcznym podpisem, na zawarcie umowy oraz na przetwarzanie jej danych osobowych dla celów związanych z zawarciem umowy;
- 2) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz Przedsiębiorstwa dodatkowych opłat;
- 3) schemat wewnętrznej instalacji kanalizacyjnej w budynku wielolokalowym.

3. Odbiorca będący osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym jest zobowiązany do poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z lokalu.

**§ 15. 1.** Umowa może być rozwiązana z ważnych powodów przez strony umowy, z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.

2. Za ważne powody, o których mowa w ust. 1 uważa się w szczególności rażące naruszenia postanowień niniejszego regulaminu.

3. Rozwiązanie przez Odbiorcę umowy za wypowiedzeniem, następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłanie takiego oświadczenia listem poleconym na adres Przedsiębiorstwa.

4. Rozwiązanie przez Przedsiębiorstwo umowy, następuje w szczególności poprzez przesłanie pisemnego oświadczenia listem poleconym na adres Odbiorcy wskazany w umowie, lub o którym Odbiorca informuje Przedsiębiorstwo na piśmie.

5. Przedsiębiorstwo może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym - bez zachowania okresów wypowiedzenia, w przypadku wystąpienia któregośkolwiek ze zdarzeń uprawniających Przedsiębiorstwo do zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

6. Jeżeli, w przypadku zawarcia umowy z osobami korzystającymi z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, powstaną nowe okoliczności powodujące brak gwarancji realizacji przez Odbiorcę wszystkich obowiązków przewidzianych prawem i umową, Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.

7. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie w drodze porozumienia stron.

**§ 16. 1.** Umowa wygasa w przypadku:

- 1) śmierci Odbiorcy będącego osobą fizyczną;
- 2) utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości;
- 3) utraty przez Odbiorcę tytułu prawnego do lokalu - w przypadku umowy zawartej z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym;
- 4) zakończenia postępowania upadłościowego mającego na celu likwidację majątku lub zakończenia postępowania likwidacyjnego strony będącej przedsiębiorcą;
- 5) utraty przez Przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności.

2. Umowa zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, poza przyczynami wskazanymi w ust. 1, wygasa również w dacie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy zawartej przez Przedsiębiorstwo z właścicielem lub zarządcą nieruchomości, w której znajduje się lokal.

**§ 17.** Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy Przedsiębiorstwo zaprzestaje świadczenia usług w szczególności poprzez zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego.

## Rozdział IV

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

§ 18. 1. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.

2. Stosowanie przez Przedsiębiorstwo cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania Odbiorców o ich wysokości.

3. Przedsiębiorstwo dołącza do umowy obowiązującą w dacie jej zawarcia taryfę lub jej wyciąg, zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla Odbiorcy, będącego stroną umowy.

§ 19. 1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura.

2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym Odbiorcami są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

3. Przedsiębiorstwo wysyła Odbiorcy fakturę (lub doręcza ją w inny sposób) w terminie do 14 dni od daty dokonania odczytu, a w sytuacji, kiedy ilość świadczonych usług jest ustalana na innej podstawie niż wskazania urządzenia pomiarowego, od końca okresu obrachunkowego.

§ 20. Szczegółowe warunki prowadzenia rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków określa rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 28 czerwca 2006 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzania ścieków (Dz. U. Nr 127, poz. 886).

§ 21. 1. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza własnego. W przypadku jego braku - ryczałtem określonym na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. Nr 8, poz. 70).

2. Jeżeli Odbiorca pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków może być ustalana jako suma wskazań wodomierza własnego i wodomierza głównego. W przypadku ich braku - ryczałtem określonym na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. Nr 8, poz. 70).

## Rozdział V

### Warunki przyłączenia do sieci

§ 22. Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa Przedsiębiorstwu wniosek o przyłączenie, który powinien zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy;
- 2) adres do korespondencji;
- 3) określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru ścieków;
- 4) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków;
- 5) opis nieruchomości, z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia;
- 6) podanie lokalizacji nieruchomości, której dotyczy wniosek o przyłączenie poprzez wskazanie jej adresu i numeru działki oraz określenie jej stanu prawnego.

§ 23. 1. Do wniosku, o którym mowa w § 22, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci powinna załączyć mapę w skali 1:500 lub 1:1.000 określającą usytuowanie nieruchomości, której dotyczy wniosek o przyłączenie względem istniejących sieci kanalizacyjnej, z naniesioną granicą własności tej nieruchomości.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane bezpłatnie udostępnić odpowiedni wzór wniosku.

§ 24. 1. Jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, Przedsiębiorstwo w terminie do 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego i kompletnego wniosku, o którym mowa w § 22,

wydaje osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości dokument pod nazwą "Warunki przyłączenia do sieci kanalizacyjnej". W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie do 21 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 22, informuje o tym osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując wyraźnie na powody, które uniemożliwiają przyłączenie.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 powinien co najmniej:

- 1) wskazywać odcinek sieci kanalizacyjnej, do której należy zaprojektować przyłączenie nieruchomości do sieci;
- 2) określać maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich jakość;
- 3) zawierać informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz o podmiotach, z którymi należy uzgodnić projekt przyłącza lub do których należy zgłosić fakt przyłączenia;
- 4) wskazywać okres ważności wydanych warunków przyłączenia, nie krótszy niż 1 rok.

3. Dokument, o którym mowa w ust 1 może określać:

- 1) parametry techniczne przyłącza;
- 2) miejsce zainstalowania wodomierza głównego, a w 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 dodatkowych do mierzenia ilości wody, której nie odprowadza się do kanalizacji.

**§ 25.** W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia usług, Przedsiębiorstwo może zaproponować osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci wydanie "Warunków przyłączenia do sieci kanalizacyjnej", które będą obejmowały nie tylko zgodę na wybudowanie przyłącza kanalizacyjnego, ale również warunki techniczne wybudowania przez przyszłego Odbiorcę na własny koszt urządzeń kanalizacyjnych.

**§ 26. 1.** Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z Przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej i zawarcie z Przedsiębiorstwem umowy o podłączenie do sieci określającej sposób prowadzenia tych prac oraz warunki i sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo kontroli robót.

2. Spełnienie warunku wskazanego w ust. 1 nie jest wymagane, jeżeli przyłączenie do sieci wykonuje na zlecenie odbiorcy Przedsiębiorstwo, które wydało warunki przyłączenia do sieci kanalizacyjnej dla danej nieruchomości. Przedsiębiorstwo wykonuje tę usługę odpłatnie. Przed przystąpieniem do wykonania usługi Przedsiębiorstwo sporządza na własny koszt i przedkłada osobie ubiegającej się o podłączenie do akceptacji szczegółowy wykaz planowanych kosztów.

3. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci w celu uzyskania pisemnego uzgodnienia, o którym mowa w ust. 1, przedkłada Przedsiębiorstwu odpowiednie dokumenty i informacje. Wykaz niezbędnych dokumentów i informacji Przedsiębiorstwo doręcza nieodpłatnie każdej osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości wraz z wydanymi "Warunkami przyłączenia do sieci kanalizacyjnej".

4. Przedsiębiorstwo wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1, w terminie 14 dni od daty złożenia kompletu dokumentów i informacji wskazanych w wykazie, o którym mowa w ust. 3.

**§ 27.** Przed przyłączeniem do sieci Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza zgodnie z postanowieniami Rozdziału VII Regulaminu.

## **Rozdział VI**

### **Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług kanalizacyjnych**

**§ 28. 1.** Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia osobie ubiegającej się o przyłączenie do istniejącej sieci kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów odprowadzania ścieków.

2. Przedsiębiorstwo ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług, a w szczególności gdy w danym rejonie nie posiada własnej sieci.

## Rozdział VII

### Sposób dokonywania przez Przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 29. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo "Warunkami przyłączenia do sieci kanalizacyjnej" oraz z uzgodnioną dokumentacją przyłącza.

2. Jeżeli "Warunki przyłączenia do sieci kanalizacyjnej" obejmowały również konieczność wybudowania urządzeń kanalizacyjnych przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza może być wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

3. Po zgłoszeniu przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci gotowości do odbioru przyłącza, Przedsiębiorstwo uzgadnia jego termin na nie później niż trzy dni robocze po dacie zgłoszenia.

4. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron i potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

5. Odbiór częściowy jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do Przedsiębiorstwa celem odbioru wykonanych robót przed zasypaniem.

6. Ubiegający się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązany jest dostarczyć do Przedsiębiorstwa jeden egzemplarz powykonawczej dokumentacji geodezyjnej w zakresie wskazanym w warunkach przyłączenia, przy czym pomiar geodezyjny powinien być wykonany w otwartym wykopie.

§ 30. Przedsiębiorstwo może określić wzory zgłoszenia odbioru oraz protokół odbioru.

§ 31. 1. Zgłoszenie odbioru przyłącza powinno zawierać co najmniej:

- 1) dane identyfikujące osobę ubiegającą się o podłączenie i adres przyłączanej nieruchomości;
- 2) termin odbioru proponowany przez osobę ubiegającą się o podłączenie;
- 3) inne warunki odbioru.

2. Protokół odbioru przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia);
- 2) rodzaj odprowadzanych ścieków;
- 3) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru;
- 4) ewentualne uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją przyłącza;
- 5) datę odbioru przyłącza.

## Rozdział VIII

### Standardy obsługi Odbiorców usług oraz sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości lub odpowiednich parametrów świadczonych usług

§ 32. 1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę umowy na odprowadzanie ścieków;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców;
- 3) występujących zakłóceń w odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.

3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji został przedłożony na piśmie, Przedsiębiorstwo udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania wniosku chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli udzielenie informacji nie jest możliwe w terminach określonych w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3 informuje o tym fakcie osobę,

która złożyła wniosek o informację i wskazuje ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

**§ 33. 1.** Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacja jest zgłaszana w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. Ustęp 4 paragrafu poprzedzającego stosuje się odpowiednio.

**§ 34. 1.** Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za kontakty z Odbiorcami oraz osobami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, w tym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

2. Stosowna informacja, zawierająca co najmniej imienne wskazanie pracowników upoważnionych do kontaktów z Odbiorcami i osobami ubiegającymi się o przyłączenie oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, numery kontaktowe tych osób oraz godziny ich pracy, winna być wywieszona w siedzibie Przedsiębiorstwa i podawana do publicznej wiadomości wraz z ogłoszeniem nowych taryf, a także w siedzibie Urzędu Gminy.

**§ 35. 1.** W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat;
- 2) tekst "Regulaminu odprowadzania ścieków", obowiązującego na terenie gminy;
- 3) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.

2. Przedsiębiorstwo na wniosek Odbiorcy ma obowiązek udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 1, również poza swoją siedzibą.

3. Podczas zawierania umowy Przedsiębiorstwo ma obowiązek załączyć do umowy aktualny "Regulamin odprowadzania ścieków" oraz wyciąg z taryfy zawierający ceny i stawki opłat.

**§ 36.** Przedsiębiorstwo 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, a także przyczynami technicznymi.

  
PRZEWODNICZĄCY RADY  
Mirosław Wardas