

**UCHWAŁA NR VII/47/2011
RADY GMINY ŚWIERCZÓW**

z dnia 23 maja 2011 r.

w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świerczów

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz.1591 , z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271 i Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 80, poz. 717 i Nr 162, poz. 1568, z 2004 r. Nr 102, poz. 1055 i Nr 116, poz. 1203, Nr 167, poz.1759, z 2005 r. Nr 172, poz.1441 i Nr 175, poz.1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128 i Nr 181, poz. 1337, z 2007 r., Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974, Nr 173, poz.1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111 i Nr 223, poz.1458, z 2009 r. Nr 52, poz. 420 i Nr 157, poz. 124, z 2010 r. Nr 28, poz.142 i 146, Nr 40, poz.230, Nr 106, poz.675 oraz z 2011 r. Nr 21, poz.113) oraz art. 19 ust. 1 ustawy 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 2007 r. Nr 147, poz. 1033, z 2009 r. Nr 18, poz. 97 oraz z 2010 r. Nr 47, poz.278 i Nr 238 poz.1578) Rada Gminy w Świerczowie uchwała, co następuje:

§ 1. Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świerczów stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Świerczów.

§ 3. Traci moc uchwała Nr X/54/2007 Rady Gminy w Świerczowie z dnia 16 października 2007 r. w sprawie Regulaminu dostarczania wody na terenie Gminy Świerczów.

§ 4. Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Opolskiego i wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty jej ogłoszenia.

Przewodniczący Rady Gminy

mgr Wiesław Cieplik

REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY ŚWIERCZÓW

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świerczów, zwany dalej Regulaminem,

§ 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. Nr 72, poz. 747 z późn. zm.),
- 2) Odbiorca - odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy,
- 3) umowa - umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy,
- 4) wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody,
- 5) wodomierz główny - przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy,
- 6) wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotni zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt Odbiorcy,
- 7) wodomierz własny - wodomierz zamontowany na ujęciu własnym Odbiorcy,
- 8) okres obrachunkowy - okres rozliczeń za usługi dostawy wody określony w umowie.
- 9) Przedsiębiorstwo – dostawca wody, odbiorca ścieków

Rozdział 2.

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz obowiązki Odbiorców warunkujące jego utrzymanie.

§ 3. 1. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej umowy.

2. Minimalną ilość wody dostarczonej na cele bytowe ustala się w wysokości 0,1 m³/osobę/dobę.

§ 4. Odbiorcy są zobowiązani do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności do:

- 1) utrzymania instalacji wodociągowych w stanie technicznym uniemożliwiającym wtórne zanieczyszczenie wody w wyniku wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego,
- 2) zabezpieczenia instalacji przed cofnięciem się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- 3) natychmiastowego powiadomiania Przedsiębiorstwa o awaryjnych zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
- 4) niezmienniania, bez uzgodnień z Przedsiębiorstwem, uzyskanych warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej,
- 5) utrzymywania pomieszczeń, studni wodomierzowych, wodomierza, w stanie uniemożliwiającym ich uszkodzenie i oddziaływania zakłócające ich prawidłowe działanie oraz zabezpieczenia pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych,
- 6) użytkowanie instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,

- 7) udostępnienia Przedsiębiorstwu dokumentacji technicznej, danych z eksploatacji dotyczących własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, w zakresie umożliwiającym ustalenie czy mogą one oddziaływać na instalacje zasilane z sieci eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo oraz ustalania ilości ścieków odprowadzanych do kanalizacji,
- 8) zapewnienia Przedsiębiorstwu dostępu do własnych ujęć wody i instalacji zasilanych z tych ujęć, a także połączonych z siecią własnych instalacji, jeżeli zachodzą uzasadnione przesłanki, że instalacje Odbiorcy mogą negatywnie oddziaływać na poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo,
- 9) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie,
- 10) informowania Przedsiębiorstwa o własnych ujęciach wody w celu prawidłowego ustalenia opłat za odprowadzanie ścieków.

§ 5. 1. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub 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, Przedsiębiorstwo ma podjąć działania zmierzające do usunięcia zagrożenia.

Rozdział 3.

Szczegółowe warunki i tryb zawierania oraz rozwiązywania umów z odbiorcami

§ 6. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody i odbioru ścieków.

§ 7. Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 8. 1. Umowy są zawierane na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2. 2. Przedsiębiorstwo zawiera umowy na czas określony:

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

§ 9. 1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy sporządzonego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

2. Nie wymaga zachowania formy pisemnej zmiana taryfy w czasie obowiązywania umowy.

3. Formy pisemnej wymaga zmiana adresu do korespondencji.

§ 10. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Przedsiębiorstwa, skutkującej zmianą Odbiorcy, Przedsiębiorstwo może zawrzeć umowę z nowym Odbiorcą z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług.

§ 11. 1. Wraz z wnioskiem o zawarcie umowy, osoba ubiegająca się o przyłączenie jest zobowiązana przedstawić Przedsiębiorstwu dokument, określający aktualny stan prawny przyłączanej nieruchomości.

2. Jeżeli z treści tego dokumentu nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością, osoba ta zobowiązana jest do przedłożenia dokumentu potwierdzającego ten tytuł, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. Umowa może zostać zawarta również z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

4. Przedsiębiorstwo określi wzór wniosku o zawarcie umowy.

5. Po zawarciu umowy Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości.

§ 12. 1. Przedsiębiorstwo określi wzór wniosku właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy z poszczególnymi lokatorami.

2. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, Przedsiębiorstwo jest zobowiązane wydać informację techniczną, określającą wymagania techniczne.

§ 13. Przedsiębiorstwo sporządza umowę, w terminie 14 dni od dnia odbioru technicznego instalacji.

§ 14. 1. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron, z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie i na skutek odstąpienia Przedsiębiorstwa od umowy.

2. Przedsiębiorstwo może odstąpić od umowy w przypadkach, przewidzianych w art. 8 ust.1 ustawy. Odstąpienie od umowy następuje poprzez oświadczenie Przedsiębiorstwa doręczone Odbiorcy na 20 dni przed terminem odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

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

4. Przedsiębiorstwo ma prawo wypowiedzieć umowę właścicielowi lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeżeli w trakcie jej obowiązywania wystąpią warunki uniemożliwiające jej spełnienie, w szczególności warunki uniemożliwiające ustalenie należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki dla poszczególnych odbiorców usług w tym budynku, w terminie określonym w umowie.

§ 15. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu, na jaki została zawarta.

§ 16. 1. Umowa wygasa w przypadku:

- 1) śmierci Odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
- 2) utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości,
- 3) zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub likwidacyjnego strony będącej Przedsiębiorcą, utraty przez Przedsiębiorstwo zezwolenia na prowadzenie działalności.

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

§ 17. Rozwiązanie umowy skutkuje zastosowaniem przez Przedsiębiorstwo środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

Rozdział 4.

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

§ 18. 1. Przedsiębiorstwo określa w umowie cykl rozliczeń obowiązujący Odbiorców usług w zależności od lokalnych warunków technicznych i ekonomicznych świadczenia usług, a także od postanowień określonych w odrębnych przepisach prawnych oraz skutki niedotrzymania terminu zapłaty.

2. Mogą obowiązywać różne okresy obrachunkowe.

3. Datę, formę i sposób zapłaty Przedsiębiorstwo wskazuje w fakturze.

§ 19. 1. Wejście w życie nowej taryfy nie stanowi zmiany umowy.

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

3. Przedsiębiorstwo udostępnia informacje o aktualnie obowiązującej taryfie lub jej wyciąg, zawierający ceny i stawki opłat właściwe dla Odbiorcy.

§ 20. 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 dla zarządcy lub właściciela takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.

3. Odbiorca otrzymuje fakturę nie później niż w terminie 14 dni od daty dokonania odczytu; w sytuacji ustalenia należności na innej podstawie niż wskazania wodomierza, albo urządzenia pomiarowego odbiorca otrzyma fakturę do końca okresu obrachunkowego.

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci

§ 21. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa Przedsiębiorstwu Wniosek o wydanie warunków technicznych na podłączenie do sieci wodociągowej/kanalizacyjnej nieruchomości.

2. Wzór wniosku dostępny jest w siedzibie Przedsiębiorstwa.

§ 22. Do wniosku, o którym mowa w § 21, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna załączyć:

- 1) dokument określający stan prawny nieruchomości, której dotyczy wniosek,
- 2) mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w ust. 1, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 23. Jeżeli są spełnione warunki techniczne, umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 21, wraz z kompletem załączników, wydaje osobie ubiegającej się o podłączenie nieruchomości, dokument pod nazwą „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 21 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w § 21, informuje o tym osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując wyraźnie na powody, które uniemożliwiają podłączenie.

§ 24. 1. „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”, wydawane osobie ubiegającej się o przyłączenie do sieci, mogą, za zgodą tej osoby, obejmować nie tylko zgodę na wybudowanie przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, ale również obowiązek wybudowania przez przyszłego Odbiorcę ze środków własnych urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych.

2. W przypadku, określonym w ust. 1, Przedsiębiorstwo i osoba ubiegająca się o przyłączenie, przed wydaniem „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” zobowiązane są do zawarcia umowy regulującej tryb i zasady odpłatnego przejęcia przez Przedsiębiorstwo urządzeń wybudowanych przez przyszłego Odbiorcę ze środków własnych.

3. W sytuacji współfinansowania przez osobę ubiegającą się o przyłączenie budowy urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, umowa zawierana między Przedsiębiorstwem a tą osobą reguluje tryb i zasady odpłatnego przejęcia przez Przedsiębiorstwo części inwestycji sfinansowanej przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.

4. Odpłatne przejęcie polegać może na przeniesieniu na Przedsiębiorstwo prawa własności urządzenia, jak również na zawarciu umowy obligacyjnej, w szczególności umowy dzierżawy, a także prawnorzeczowej, w szczególności ustanowieniu użytkowania, w sposób umożliwiający Przedsiębiorstwu korzystanie z urządzenia.

5. Wybór konkretnej formy odpłatnego przejęcia wymaga akceptacji Przedsiębiorstwa i osoby ubiegającej się o przyłączenie.

6. Umowa, o której mowa w ust. 2 i 3, pod rygorem nieważności winna być zawarta w formie pisemnej i zawierać co najmniej:

- 1) termin wybudowania urządzenia,
- 2) warunki techniczne, jakie urządzenie musi spełniać,
- 3) zasady kontroli realizacji inwestycji przez Przedsiębiorstwo,
- 4) zasady wyceny inwestycji,
- 5) formę prawną przejęcia urządzenia przez Przedsiębiorstwo,
- 6) termin przejęcia urządzenia
- 7) termin i zasady wypłaty wynagrodzenia za przeniesienie własności urządzenia lub termin i zasady uiszczenia wynagrodzenia za korzystanie przez Przedsiębiorstwo z urządzenia na podstawie umowy nieprzenoszącej prawa własności,
- 8) zabezpieczenie wzajemnych zobowiązań.

§ 25. 1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest pisemne uzgodnienie z Przedsiębiorstwem dokumentacji technicznej (w tym projektu) i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez Przedsiębiorstwo kontroli robót.

2. Spełnienie warunku, wskazanego w ust. 1, nie jest wymagane, jeżeli przyłączenia do sieci dokonuje Przedsiębiorstwo, które wydało „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” dla danej nieruchomości. Przedsiębiorstwo wykonuje te usługi odpłatnie.

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 wodociągowej i/lub 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.

§ 26. Przed zawarciem umowy Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza pod kątem spełnienia warunków technicznych.

Rozdział 6.

Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 27. 1. Przy braku technicznych możliwości zapewnienia dostawy wody lub odbioru ścieków Przedsiębiorstwo, na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie, określi odrębne warunki budowy lub modernizacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych.

2. Poziom dostępu do usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych w przyszłości wyznaczają wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania odbioru przez przedsiębiorstwo wykonanego przyłącza

§ 28. 1. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, Przedsiębiorstwo dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Przedsiębiorstwo „Warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej”, oraz z dokumentacją techniczną przyłącza.

2. Jeżeli „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego Odbiorcę, ze środków własnych, urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest wcześniejszy odbiór tych urządzeń.

3. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

4. Odbiór jest wykonywany przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do odbioru przed zasypaniem.

5. Przed zasypaniem należy wykonać operat geodezyjny, w zakresie wskazanym w warunkach technicznych, w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarcza się do Przedsiębiorstwa, a drugi do odpowiedniego urzędu, zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

§ 29. 1. Po zgłoszeniu przez Odbiorcę gotowości do odbioru przyłącza, Przedsiębiorstwo uzgadnia termin odbioru, nie późniejszy niż trzy dni robocze po dacie zgłoszenia gotowości do odbioru.

2. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w § 28 ust. 3, są potwierdzane przez strony w sporządzanych protokołach.

§ 30. Wzory zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru określa Przedsiębiorstwo.

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

- 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
- 2) termin odbioru proponowany przez zgłaszającego,
- 3) inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatowanej.

Rozdział 8.

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

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

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę ustaleń umowy,

- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców,
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody i odprowadzania ścieków,
- 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo udziela informacji telefonicznie, za pośrednictwem faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki.

3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie do 14 dni od otrzymania prośby, chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.

4. Jeżeli do udzielenia informacji wymagany jest okres dłuższy niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, Przedsiębiorstwo, przed upływem terminów wskazanych w ust. 2 i 3, informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

§ 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.

3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamacje bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.

§ 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.

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

- 1) aktualnie obowiązująca na terenie Gminy Świerczów taryfa,
- 2) tekst jednolity niniejszego Regulaminu,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) tekst jednolity ustawy wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi.

2. Przedsiębiorstwo nie ma obowiązku udostępnienia dokumentów, o których mowa w ust. 1, poza swoją siedzibą.

§ 36. 1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty.

2. Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo może o zdarzeniach, wskazanych w ust. 2, poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości, o ile planowany czas trwania przerwy w dostawie wody nie przekracza 12 godzin.

4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody, przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 37. 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, potrzebami przeciwpożarowymi, a także przyczynami technicznymi.

Rozdział 9.

Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe

§ 38. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych, zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 39. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na podstawie umowy zawieranej pomiędzy Gminą Świerczów, Przedsiębiorstwem i Jednostką Straży Pożarnej.

§ 40. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w systemie miesięcznym.

§ 41. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda jest dostarczana dla innych Odbiorców, jednostka niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu informację o ilości wody pobranej.

Rozdział 10.

Postanowienia końcowe

§ 42. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy oraz przepisy wykonawcze