

Załącznik Nr 5  
do Protokołu XXXVIII/05  
z Sesji Rady Gminy Lichnowy  
z dnia 29.12.2005 r.

**Uchwała Nr XXXVIII/306/2005**  
**Rada Gminy Lichnowy**  
**z dnia 29 grudnia 2005 r.**

w sprawie ustalenia Regulaminu Zbiorczego Odprowadzania Ścieków na terenie Gminy Lichnowy

Na podstawie art. 40 ust. 2 pkt. 4 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (jednolity tekst Dz. U. z 2001 Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) oraz art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2001 r., Nr 72, poz. 747) Rada Gminy Lichnowy uchwala, co następuje:

**§1.**

1. Uchwala się Regulamin Zbiorowego Odprowadzania ścieków na terenie Gminy Lichnowy, który stanowi załącznik Nr 1 do niniejszej uchwały.

**§2.**

Wykonywanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Lichnowy

**§3.**

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od jej ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Pomorskiego.

**PRZEWODNICZĄCY**  
Rady Gminy

*mgr Władysław Nacel*

### Uzasadnienie

Na podstawie ustawy o samorządzie gminnym organy gminy mogą wydawać akty prawa miejscowego m.in. z zakresie zasad i trybu korzystania z gminnych obiektów i urządzeń użyteczności publicznej, jakim jest sieć kanalizacji sanitarnej.

Ponadto art. 19 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków obliguje Radę Gminy do uchwalenia regulaminu odprowadzania ścieków obowiązującym na obszarze gminy.

Eksploatator - Centralny Wodociąg Żuławski Sp. z o.o. w Nowym Dworze Gdańskim złożył projekt regulaminu w sprawie Regulaminu Zbiorczego Odprowadzania Ścieków na terenie Gminy Lichnowy.

Po zapoznaniu się z w/w dokumentem wnioskuje się o jego przyjęcie.

WÓJT  
*Lamkowski*  
mgr Waldemar Lamkowski

# REGULAMIN- projekt

## ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

### Rozdział I. Postanowienia ogólne

#### § 1.

1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego odprowadzenia ścieków na terenie gminy Lichnowy.
2. Przez zbiorowe odprowadzenie Ścieków rozumie się działalność polegającą na odprowadzaniu z terenu gminy Lichnowy.
3. Regulamin niniejszy określa prawa i obowiązki Centralnego Wodociągu Żuławskiego Sp. z o.o. w Nowym Dworze Gdańskim oraz ODBIORCY w zakresie świadczonych usług kanalizacyjnych.

#### § 2.

Ilekroć w Regulaminie używa się określeń:

- a) „ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.Nr 72, poz. 747 z późniejszymi zmianami),
- b) „umowa”, należy przez to rozumieć pisemną umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków zawartą pomiędzy SPÓŁKĄ a ODBIORCĄ,
- c) „ODBIORCA”, należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z SPÓŁKĄ,
- d) „SPÓŁKA”, należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu Ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U z 2004 roku Nr 173, poz. 1807, z późniejszymi zmianami), który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

#### § 3.

1. SPÓŁKA wykonuje swoją działalność na podstawie zezwolenia na prowadzenie zbiorowego odprowadzania ścieków
2. Odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy zawartej między

503

SPÓŁKĄ a ODBIORCĄ.

## ROZDZIAŁ II

### Minimalny poziom usług świadczonych przez SPÓŁKĘ

#### § 4.

SPÓŁKA zapewnia zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny.

#### § 5.

- 1.SPÓŁKA zapewnia następujący minimalny poziom usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:
  - a) odbiór ścieków poprzez sieć kanalizacyjną w sposób ciągły,
  - b) niezwłoczne i prowadzone w sposób ciągły likwidowanie awarii sieci kanalizacyjnej,
  - c) na zlecenie i koszt ODBIORCY niezwłoczne udrożnienie przyłącza kanalizacyjnego w przypadku jego zapchania, z jednoczesnym sprawdzeniem stanu technicznego przyłącza.

#### § 6.

SPÓŁKA zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta, szczególnie w zakresie:

- a) niezwłocznego powiadomienia ODBIORCY o przerwach w odbiorze ścieków,
- b) szybkiego reagowania na pisemne, telefoniczne lub elektroniczne reklamacje ODBIORCÓW.

## ROZDZIAŁ III

### Warunki i tryb zawierania umów z ODBIORCAMI

#### § 7.

1. Odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o odprowadzanie ścieków zawartej między SPÓŁKĄ a ODBIORCĄ.
- 2.SPÓŁKA jest obowiązana do zawarcia umowy na pisemny wniosek osoby, której nieruchomość została przyłączona do sieci.
- 3.Umowa może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, do której ma być dostarczana woda i z której mają być odprowadzane ścieki, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
- 4.Jeżeli nieruchomość zabudowana jest budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, umowa zawierana jest z ich właścicielem, zarządcą lub właścicielami lokali zgodnie z obowiązującą ustawą.
- 5.Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych SPÓŁKA zawiera umowę, o której mowa w pkt.1 także z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są następujące warunki :

- a) instalacja wodociągowa w budynku jest wyposażona w wodomierze, zainstalowane zgodnie z warunkami technicznymi, przy wszystkich punktach czerpalnych,
  - b) możliwy jest jednoczesny odczyt wskazań wodomierzy w terminie uzgodnionym z właścicielem lub zarządcą
  - c) właściciel lub zarządcą rozlicza różnicę wskazań między wodomierzem głównym a sumą wskazań wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych wody oraz reguluje należności wynikające z tej różnicy,
  - d) został uzgodniony z właścicielem lub zarządcą sposób przerywania dostarczania wody :
    - do lokalu bez zakłócenia dostawy wody do pozostałych lokali,
    - do punktów czerpalnych znajdujących się poza lokalami bez zakłóceń dostaw wody do lokali.
6. Wniosek, o którym mowa w pkt 5 zawiera:
- a) określenie osób korzystających z lokali, w tym określenie rodzaju tytułu prawnego do zajmowanego lokalu wraz ze zgodą takiej osoby na zawarcie umowy, potwierdzoną własnoręcznym podpisem,
  - b) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osób korzystających z lokali o zasadach rozliczania różnic oraz o obowiązku ponoszenia na rzecz przedsiębiorcy dodatkowych opłat,
  - c) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, co obciąża dostawcę wody.
7. W terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku, przedsiębiorstwo jest zobowiązane wydać informację techniczną określającą wymagania techniczne.

#### § 8.

1. Umowa o odprowadzanie ścieków zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
- a) miejsca świadczonych usług
  - b) ilości i jakości świadczonych usług kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
  - c) sposobu i terminów rozliczeń,
  - d) praw i obowiązków stron umowy, w tym warunków usuwania awarii wodociągowych lub przyłączy kanalizacyjnych będących w posiadaniu ODBIORCY
  - e) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń ODBIORCY,
  - f) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o którym mowa w & 3, pkt. 1 Regulaminu,
  - g) okresu obowiązywania umowy, warunków wypowiedzenia oraz odpowiedzialności stron za nie dotrzymanie warunków umowy.
2. W umowach dotyczących odprowadzania ścieków przemysłowych SPÓŁKA uwzględnia postanowienia art. 10 i 11 ustawy.

#### § 9.

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Umowa określa możliwość jej rozwiązania za wypowiedzeniem przez ODBIORCĘ lub SPÓŁKĘ a także za zgodą obu stron. Terminy wypowiedzenia określi umowa.
3. SPÓŁKA może zaprzestać świadczenia usług na zasadach określonych w & 26 Regulaminu.
4. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy skutkuje zastosowaniem przez SPÓŁKĘ środków technicznych uniemożliwiających dalsze korzystanie z usług.

§ 10.

Zmiana ODBIORCY powoduje wygaśnięcie dotychczasowej umowy i wymaga zawarcia nowej umowy na pisemny wniosek nowego ODBIORCY.

## ROZDZIAŁ IV Sposób rozliczeń

§ 11.

1. Rozliczenia za odprowadzanie ścieków są prowadzone przez SPÓŁKĘ z ODBIORCAMI na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
2. Taryfy, o których mowa w pkt.1 zatwierdzane są przez właściwą Radę Gminy, bądź wprowadzane w trybie art. 24 ust.8 ustawy.
3. Taryfy, o których mowa w pkt.1 obowiązują przez 1 rok od daty ich wejścia w życie,
4. SPÓŁKA ogłasza zatwierdzone taryfy w miejscowej prasie, w terminie do 7 dni od dnia podjęcia uchwały przez Radę Gminy, a w przypadku wprowadzenia taryf w trybie art.24 ust.8 ustawy w terminie co najmniej 7 dni przed dniem wejścia ich w życie.
5. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

§ 12.

1. Ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone zgodnie z rozporządzeniem ministra właściwego do spraw budownictwa, gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej.
2. W przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy mieszkaniowych z uwzględnieniem różnicy wskazań wodomierza głównego i sumy wskazań wodomierzy mieszkaniowych.

§ 13.

1. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie:
  - a) średniego zużycia z ostatnich 2 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy to nie jest możliwe -
  - b) na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego,
  - c) lub iloczynu średnio miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza
2. SPÓŁKA na wniosek ODBIORCY dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania nie potwierdza zgłoszonej przez ODBIORCĘ niesprawności wodomierza, pokrywa on koszty sprawdzenia.

## § 14.

1. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w przypadku ich braku jako równą ilości pobranej wody.
2. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków uwzględnia się ilość bezpowrotnie zużytej wody, pod warunkiem, że wielkość zużytej wody na ten cel ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zainstalowanego zgodnie z warunkami określonymi przez SPÓŁKĘ i na koszt ODBIORCY.

## § 15.

1. ODBIORCA dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej dostarczenia.
2. Zapłata za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki wnoszona jest za okres obrachunkowy określony w umowie, w której podane są również skutki nie dotrzymania terminu zapłaty i sposób uiszczania opłat.
3. Zgłoszenie przez ODBIORCĘ zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na pisemne żądanie ODBIORCY, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

## ROZDZIAŁ V

## Warunki przyłączenia do sieci

## § 16.

SPÓŁKA jest obowiązana przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli spełnione są warunki określone w tym rozdziale oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te uwarunkowane są usytuowaniem nieruchomości względem sieci oraz możliwości przepustowości sieci kanalizacyjnej.

## § 17.

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci kanalizacyjnej odbywa się na pisemny wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.
2. Do wniosku osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci załącza:
  - a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której dotyczy wniosek,
  - b) aktualną mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejących sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
3. Warunki techniczne i uzgodnienia dokumentacji sporządzane są odpłatnie. Wysokość opłat

określa zarządzenie Prezesa SPÓŁKI.

§ 18.

1. SPÓŁKA po otrzymaniu wniosku wydaje warunki techniczne na przyłączenie nieruchomości do sieci i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia wniosku.
2. Warunki techniczne na przyłączenie nieruchomości do sieci określają:
  - a) miejsce i sposób przyłączenia do sieci kanalizacyjnej z instalacjami wnioskodawcy,
  - b) dopuszczalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
  - c) termin ważności warunków technicznych na przyłączenie.
3. W szczególnych przypadkach przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy o przyłączenie, której projekt sporządza SPÓŁKA.
4. Warunki przyłączenia są ważne 1 rok od dnia ich wydania.

§ 19.

Umowa o przyłączenie do sieci może być zawarta między innymi w przypadkach związanych z budową sieci lub ich finansowaniem przez składającego wniosek o przyłączenie. Umowa o przyłączenie powinna w szczególności określać koszty związane z realizacją takiego przedsięwzięcia, zasady finansowania i sposób rozliczeń wraz z wymaganą dokumentacją.

§ 20.

Warunki przyłączenia względnie umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych oraz budowlano-montażowych.

§ 21.

1. Warunkiem przystąpienia do robót przyłączeniowych jest wcześniejsze uzgodnienie ze SPÓŁKĄ projektu budowlano-wykonawczego.
2. Uzgodnienia projektu budowlano-wykonawczego dokonuje się w terminie 14 dni od daty złożenia tego dokumentu w SPÓŁCE.

§ 22.

1. ODBIORCA realizuje na swój koszt budowę:
  - a) przyłącza kanalizacyjnego (przykanalika) tj. odcinak przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną ODBIORCY z siecią SPÓŁKI,
  - b) ewentualnie pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji urządzenia pomiarowego ścieków.
2. W przypadku okresowo nieczynnego przyłącza kanalizacyjnego, wznowienie odbioru ścieków następuje po uprzednim sprawdzeniu przyłącza, jego przepłukaniu oraz w razie konieczności ewentualnej przebudowie na koszt przyszłego ODBIORCY.
3. Uruchomienie przyłącza kanalizacyjnego poprzez odblokowanie kanału dokonuje wyłącznie SPÓŁKA po opłaceniu przez ODBIORCĘ kosztów tego uruchomienia.



§ 23.

1. Przed podłączeniem do sieci SPÓŁKA dokonuje odbioru technicznego wykonanych przyłączy.
2. Odbiór techniczny składa się z dwóch etapów: częściowego i końcowego.
3. Odbiór techniczny częściowy polega na:
  - a) kontroli zgodności wykonania z Projektem budowlano – wykonawczym.  
Kontrolę przeprowadza się poprzez oględziny w otwartym wykopie i sprawdzenie szkicu polowego wykonanego przez uprawnionego geodetę
  - b) kontroli wykonania próby ciśnieniowej dla przewodów ciśnieniowych oraz próby szczelności dla przewodów grawitacyjnych.  
Potwierdzeniem wykonania odbioru częściowego jest protokół sporządzony przez uprawnionego pracownika SPÓŁKI.
4. Odbiór końcowy polega na sprawdzeniu przez SPÓŁKĘ (po zakończeniu budowy) elementów uzbrojenia, które nie ulegają zakryciu tj. studzienki, zasuw domowe, nawiertaki, podejście wodomierzowe, tabliczki informacyjne.  
Potwierdzeniem wykonania odbioru końcowego jest Protokół odbioru końcowego.
5. Warunkiem wydania Protokołu odbioru końcowego jest przekazanie SPÓŁCE przez Inwestora:
  - a) operatu geodezyjnego zarejestrowanego we właściwym Ośrodku Geodezji i Kartografii
  - b) protokołu z próby szczelności przykanalika.
6. Protokół odbioru końcowego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia, a jego podpisanie przez Strony upoważnia ODBIORCĘ do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy.
7. Odbiory dokonywane są odpłatnie przez urawnionych pracowników SPÓŁKI. Wysokość opłat określa zarządzenie Prezesa SPÓŁKI.

ROZDZIAŁ VI  
Prawa i obowiązki SPÓŁKI i ODBIORCY

§ 24.

1. SPÓŁKA jest obowiązana do:
  - a) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody,
  - b) prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków bytowych i ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, określonych w art.9,10 i 11 ustawy.
2. Osoby reprezentujące SPÓŁKĘ, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, mają prawo wstępu na teren nieruchomości, do obiektu budowlanego oraz pomieszczeń ODBIORCY, w celu:
  - a) zainstalowania lub demontażu wodomierza głównego,
  - b) przeprowadzenia kontroli urządzenia pomiarowego, wodomierza głównego lub wodomierzy zainstalowanych przy punktach czerpalnych i dokonania odczytu ich wskazań oraz dokonania badań i pomiarów,
  - c) przeglądów i napraw urządzeń posiadanych przez SPÓŁKĘ

- d) sprawdzenia ilości i jakości ścieków wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej,
- e) odcięcia przyłącza kanalizacyjnego lub założenia plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczenie wody do lokalu,
- f) usunięcia awarii przyłącza kanalizacyjnego, w części stanowiącej własność SPÓŁKI na jej koszt, zaś w części stanowiącej własność ODBIORCY jego staraniem i na jego koszt /definicja przyłącza art.2 pkt 5 i pkt 6 Ustawy/.

#### § 25.

1. SPÓŁKA może odciąć dostawę wody lub odciąć przyłączy kanalizacyjne, jeżeli:
  - a) przyłączy kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
  - b) ODBIORCA nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
  - c) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymagań określonych w przepisach prawa
  - d) stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie wodomierzy lub urządzeń pomiarowych,
  - e) stwierdzono nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy.
2. SPÓŁKA o zamiarze zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego zawiadamia Powiatowego Inspektora Sanitarnego, Wójta oraz ODBIORCĘ co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.
4. W przypadku ponownego włączenia ODBIORCY do sieci, koszty odcięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz koszty ponownego włączenia ponosi ODBIORCA.

#### § 26.

1. ODBIORCA odpowiada za zapewnienie niezawodnego działania posiadanych instalacji kanalizacyjnych włącznie z urządzeniem do pomiarów ilości odprowadzanych ścieków, jeżeli umowa o odprowadzanie ścieków nie stanowi inaczej.
2. ODBIORCA obowiązany jest do użytkowania instalacji kanalizacyjnej oraz przyłączy w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej.
3. ODBIORCA odpowiada za zabezpieczenie urządzeń pomiarowych przed uszkodzeniami mechanicznymi, skutkami niskich temperatur, a także przed dostępem osób nieuprawnionych do pomieszczenia, w którym zainstalowany jest aparat pomiarowy.
4. ODBIORCA obowiązany jest do:
  - a) informowania SPÓŁKI o własnych ujęciach wody
  - b) wykorzystywania przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach technicznych na przyłączenie nieruchomości do sieci.
5. ODBIORCA umożliwia upoważnionym przez SPÓŁKĘ osobom wstęp na teren nieruchomości i do pomieszczeń, w których zainstalowano urządzenie pomiarowe.

### ROZDZIAŁ VII

#### Możliwości dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych

#### § 27.

1. Informacje dotyczące dostępu do usług wodociągowych i kanalizacyjnych przyszedli ODBIORCY mogą uzyskać w:

- a) Urzędzie Gminy, który udostępni nieodpłatnie wgląd w :
  - studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego
  - miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego
  - regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków
- b) w SPÓLCE, która udostępni nieodpłatnie wgląd w :
  - regulamin odprowadzania ścieków.

## ROZDZIAŁ VIII

### Tryb postępowania w przypadku nie dotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów wody i ścieków

#### § 28.

1. SPÓLKA zobowiązana jest do udzielenia ODBIORCY informacji dotyczących występujących zakłóceń w odprowadzaniu ścieków oraz awarii urządzeń kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie dostawy wody i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia ODBIORCY w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska uniemożliwiające świadczenie usług.
3. O wstrzymaniu dostawy wody i odprowadzania ścieków, o których mowa w pkt 2 SPÓLKA informuje ODBIORCÓW niezwłocznie, w sposób zwyczajowo przyjęty.

## ROZDZIAŁ IX

### Standardy obsługi ODBIORCÓW

#### § 29.

SPÓLKA zapewnia odpowiedni poziom obsługi klienta przez:

- a) działalność Biura Obsługi Klienta
- b) udzielanie informacji dotyczących realizacji oferowanych usług oraz informacji o obowiązujących taryfach

#### § 30.

Jeżeli Strony nie ustaliły w umowie inaczej, obowiązują następujące wymagania dotyczące udzielania informacji i odpowiedzi w związku z zakłóceniami w dostawie wody i odbiorze ścieków:

- a) przerwy w odbiorze ścieków z powodu awarii – udzielenie informacji dotyczące określenia przewidywanego terminu usunięcia awarii i wznowienia usługi następuje w ciągu 12 godzin, w sposób zwyczajowo przyjęty,
- b) przerwy w odbiorze ścieków z powodów technicznych – pisemne powiadomienie ODBIORCY lub w sposób zwyczajowo przyjęty na 24 godz. przed przewidywaną przerwą.

§ 31.

1. ODBIORCA ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w pkt.1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie SPÓŁKI, listownie lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane zgodnie z procedurą dotyczącą sposobu załatwiania reklamacji.
3. ODBIORCA jest powiadamiany pisemnie o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji do SPÓŁKI.

## ROZDZIAŁ X Postanowienia końcowe

§ 32.

W sprawach nie objętych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72, poz. 747 z późniejszymi zmianami) wraz z przepisami wydanymi na podstawie ustawy.

§ 33.

SPÓŁKA zobowiązana jest do udostępnienia nieodpłatnie niniejszego regulaminu na żądanie ODBIORCY.

§ 34.

Z dniem wejścia w życie niniejszego regulaminu traci moc regulamin zatwierdzony uchwałą nr XV/64/2002 z dnia 8.10.2002 roku Zgromadzenia Związku Komunalnego do Eksploatacji Sieci Centralnego Wodociągu Żuławskiego.

§ 35.

Regulamin wchodzi w życie w ciągu 14 dni od dnia jego ogłoszenia.

**PRZEWODNICZĄCY**  
Rady Gminy

*mgr Władysław Nacel*