

## **REGULAMIN ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY TUCHOMIE**

### **Rozdział 1.**

#### **Przepisy ogólne**

##### **§ 1**

Regulamin określa zasady zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego na terenie Gminy Tuchomie przez Gminę Tuchomie zwaną dalej „Usługodawcą”, w tym prawa i obowiązki usługodawcy oraz odbiorców usług.

##### **§ 2**

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. Ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2015r., poz. 139 z późn. zm.).
2. Odbiorca usług – każdy, kto korzysta z usług kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy z usługodawcą.
3. Usługodawca – Gmina Tuchomie.
4. Umowa – umowa o odprowadzenie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy.
5. Właściciel – właściciel, a także posiadacz samoistny i użytkownik wieczysty.
6. Okres obrachunkowy – okres rozliczeń za usługi odprowadzania ścieków.
7. Wodomierz główny – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt 19 ustawy.
8. Wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnej zużytej, o którym mowa w art. 27 pkt 6 ustawy.
9. Wodomierz lokalowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody.
10. Wodomierz własny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy.
11. Przyłącze – odcinek przewodu kanalizacyjnego o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy

### **Rozdział 2.**

#### **Minimalny poziom usług świadczonych przez usługodawcę w zakresie odprowadzania ścieków oraz obowiązki odbiorców usług**

##### **§ 3**

Usługodawca zapewnia następujący minimalny poziom świadczonych usług:

1. Odprowadza ścieki o jakości wynikającej z powszechnie obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w sposób ciągły i w ilości określonej w dokumentacji projektowej oraz warunkach przyłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej.
2. Oczyszcza ścieki zgodnie z obowiązującym pozwoleniem wodnoprawnym wydanym na podstawie odrębnych przepisów.
3. Uzgadnia pory wykonywania prac związanych z obsługą techniczną sieci kanalizacyjnej, oprócz poważnych awarii, z właścicielami bądź zarządcami nieruchomości, budynków, mając na względzie słuszny interes odbiorców usług

- i możliwości realizacyjne usługodawcy.
4. Kontroluje ilość i jakość odprowadzanych ścieków.
  5. Dokonuje na własny koszt napraw urządzeń kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorców usług.
  6. Zapewnia budowę oraz modernizację urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń kanalizacyjnych.

#### § 4.

W zakresie prowadzonej działalności zbiorowego odprowadzania ścieków usługodawca ma prawo:

1. Obciążać odbiorcę usług kosztami wykonanych przez siebie kontroli i analiz, jeżeli zostanie stwierdzone nieprawidłowe eksploataowanie instalacji kanalizacyjnej, przekraczające dopuszczalne warunki określone w umowie.
2. Zaprzestać odbioru ścieków od odbiorcy uchylającego się od zawarcia umowy o odprowadzania ścieków oraz w przypadkach o których mowa w art. 8 ustawy.
3. W razie stwierdzenia przekroczenia normatywnych ładunków zanieczyszczeń określonych w umowie – naliczać opłatę dodatkową.
4. Nakazać stosowanie odpowiednich urządzeń podczyszczających, ewentualnie określić odrębne warunki odbioru ścieków lub dokonać natychmiastowego odcięcia dopływu ścieków jeżeli istnieje zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków przekraczających dopuszczalne ładunki.
5. W przypadku nieruchomości, co do których istnieje podejrzenie nielegalnego podłączenia do urządzeń kanalizacyjnych bądź też nielegalnego przepompowywania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, usługodawca powiadamia właściwe służby i może z nimi współpracować w ramach przeprowadzanych kontroli poprzez wykonywanie czynności technicznych na bazie posiadanego sprzętu.

#### § 5.

Odbiorca usług korzysta z odprowadzania ścieków w sposób nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez usługodawcę, a w szczególności:

1. Odprowadza ścieki zgodnie z warunkami przyłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej i umową na odprowadzanie ścieków.
2. Użytkuje i utrzymuje instalację kanalizacyjną w sposób niepowodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej.
3. Utrzymuje przyłącza nie będące w posiadaniu usługodawcy w stanie nie powodującym pogorszenia warunków eksploatacji sieci.
4. Utrzymuje nieruchomość w sposób nienaruszający istniejące przewody kanalizacyjne na uszkodzenia, zwłaszcza w zakresie zachowania wymaganych odrębnymi przepisami odległości obiektów budowlanych i trwałych nasadzeń od skrajni przewodów kanalizacyjnych.
5. Niezwłocznie powiadamia usługodawcę o zaistniałych lub planowanych zrzutach awaryjnych oraz zmianach ilości i jakości odprowadzanych ścieków.

6. Niezwłocznie powiadamia usługodawcę o zdarzeniach mających wpływ na sposób prowadzenia rozliczeń za odprowadzanie ścieków, w szczególności zgłaszanie wszystkich ujęć wody dla przedmiotowej nieruchomości, zgłaszanie awarii urządzeń i wodomierzy, zerwania plomb, informowanie o zmianach stanu prawnego nieruchomości.
7. Umożliwia osobom reprezentującym usługodawcę wstęp na teren nieruchomości i do pomieszczeń oraz swobodny dostęp do wodomierzy i urządzeń pomiarowych w celach określonych przepisami ustawy, przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy oraz postanowieniami niniejszego regulaminu.

### **Rozdział 3.**

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

##### **§ 6.**

Postanowienia umów zawieranych przez usługodawcę z odbiorcą usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy oraz postanowień niniejszego regulaminu.

##### **§ 7.**

1. Usługodawca jest obowiązany zawrzeć umowę z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Osoba składająca wniosek, o którym mowa w ust. 1, jest zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający tytuł prawny do nieruchomości z której ma być realizowane odprowadzanie ścieków.
3. Umowa może zostać zawarta na pisemny wniosek z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, po uprawdopodobnieniu przez nią faktu korzystania z nieruchomości, która jest przyłączona do sieci oraz po spełnieniu warunków technicznych przyłączenia.
4. Usługodawca może zawrzeć umowę również w przypadku gdy odbiorca usług, którego nieruchomość jest przyłączana do sieci nie złoży wniosku, o którym mowa w ust. 1. Niezłożenie wniosku nie skutkuje zarówno nieważnością jak i nieskutecznością umowy.
5. Usługodawca może odmówić ponownego zawarcia umowy na odprowadzanie ścieków z dotychczasowym odbiorcą usług, jeżeli nie usunął on przeszkód będących przyczyną wypowiedzenia przez usługodawcę dotychczas obowiązującej umowy.
6. Odbiorca usług zobowiązany jest do poinformowania usługodawcy w formie pisemnej o utracie prawa do korzystania z nieruchomości. Do czasu poinformowania usługodawcy odbiorca pomimo wygaśnięcia umowy ponosi odpowiedzialność za należności powstałe w związku z odprowadzaniem ścieków.
7. Wzór wniosku o zawarcie umowy dostępny jest w siedzibie usługodawcy oraz na stronie internetowej.

##### **§ 8.**

1. Dla nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi usługodawca zawiera umowę z właścicielem lub z zarządcą.

2. Umowa jest zawierana z osobami korzystającymi z lokali znajdujących się w budynku wielolokalowym na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, jeśli spełnione są warunki określone w art. 6 ust. 6 oraz istnieje możliwość przerwania odbioru ścieków z lokalu bez zakłóceń odbioru ścieków z pozostałych lokali.

#### **§ 9.**

1. Umowa zawiera postanowienia określone w art. 6 ust. 3 ustawy oraz określa szczegółowe obowiązki stron.
2. W przypadku, gdy przyłącza są w posiadaniu odbiorcy usług odpowiedzialność usługodawcy za zapewnienie ciągłości i jakości świadczonych usług jest ograniczona do posiadanych przez usługodawcę urządzeń kanalizacyjnych.
3. Umowa określa miejsce wykonywania usług odbioru ścieków.

#### **§ 10.**

1. Umowy są zawierane na czas nieokreślony z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. Usługodawca może zawrzeć umowę na czas określony:
  - 1) gdy tytuł prawny osoby, która wystąpiła o zawarcie umowy, 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.
2. Nie wymaga zachowania formy pisemnej zmiana taryfy w czasie obowiązywania umowy.

#### **§ 12.**

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron umowy, z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.
2. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie możliwość rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadkach określonych w art. 8 ust. 1 pkt. 2,3,4 ustawy.
3. Rozwiązanie umowy za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym wymaga formy pisemnej.
4. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu na jaki została zawarta.
5. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.

#### **§ 13.**

Umowa wygasa w przypadku:

1. śmierci odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
2. utraty przez odbiorcę usług prawa do korzystania z nieruchomości,
3. wygaśnięcia umowy z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego,
4. zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub likwidacyjnego odbiorcy usług będącego przedsiębiorcą,
5. zmiany usługodawcy prowadzącego działalność, o której mowa w art. 16 ustawy.

#### **§ 14.**

Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy usługodawca zaprzestaje świadczenia usług w szczególności poprzez zamknięcie przyłącza kanalizacyjnego lub jego likwidację.

#### **Rozdział 4.**

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

#### **§ 15.**

Rozliczenia za usługi odprowadzania ścieków są prowadzone wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfach oraz na podstawie ilości odprowadzanych ścieków.

#### **§ 16.**

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie odczytu wskazań urządzenia pomiarowego, o którym mowa w art. 2 ust. 15 ustawy.
2. W przypadku braku urządzenia pomiarowego ilości odprowadzanych ścieków są ustalane jako równe ilości wody pobranej lub ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej.
3. W przypadku braku wodomierza głównego ilość odprowadzanych ścieków ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
4. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.
5. W przypadku poboru wody z ujęć odbiorcy usług, ilość ścieków wprowadzanych do urządzeń usługodawcy ustala się na podstawie wskazań wodomierza własnego zainstalowanego na tym ujęciu a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy określone w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
6. Gdy nieruchomość posiada indywidualne ujęcie wody i posiada również wodomierz główny posiadanie wodomierza o którym mowa w ust. 5 jest obligatoryjne.
7. W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie odczytów wskazań wodomierzy lokalowych zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych, z uwzględnieniem różnicy wynikającej między odczytem wskazań z wodomierza głównego. Usługodawca wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
8. W przypadku niesprawności wodomierzy lub urządzenia pomiarowego oraz braku możliwości ustalenia na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i umowy ilości odprowadzanych ścieków, ustala się te ilości na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w okresie 3 miesięcy przed zaistnieniem zdarzeń o których mowa powyżej, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniej ilości odprowadzanych ścieków w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznej ilości ścieków w roku ubiegłym i liczby miesięcy w których trwało zdarzenie.

#### **§ 17.**

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi świadczone przez usługodawcę jest faktura.

2. Odbiorca dokonuje zapłaty za odprowadzane ścieki w terminie wskazanym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub doręczenia w inny sposób. Opóźnienia w zapłacie uprawniają usługodawcę do naliczania ustawowych odsetek.
3. Za dzień zapłaty należności przez odbiorcę usług przyjmuje się datę wpływu środków pieniężnych:
  - 1) na konto bankowe usługodawcy w przypadku płatności przekazem pocztowym lub przelewem bankowym,
  - 2) do kasy usługodawcy w przypadku płatności w kasie.
4. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego wniosku w tej sprawie.
5. W przypadku braku wpłaty należności w terminie określonym na fakturze usługodawca wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża odbiorcę usług. Koszt upomnienia ustalany jest przez usługodawcę.
6. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń co do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

### **§ 18.**

1. Wejście w życie nowych taryf nie stanowi zmiany umowy.
2. Stosowanie przez usługodawcę cen i stawek opłat wynikających z nowych, prawidłowo podanych do wiadomości publicznej taryf, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich wysokości.
3. Taryfa obowiązuje przez jeden rok.

### **Rozdział 5.**

#### **Warunki przyłączenia do sieci oraz sposób odbioru przyłącza**

### **§ 19.**

1. Przyłączenie nieruchomości do sieci kanalizacyjnej odbywa się na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie.
2. Wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci w szczególności powinien zawierać:
  - 1) imię i nazwisko (lub nazwę) wnioskodawcy,
  - 2) adres wnioskodawcy,
  - 3) wskazanie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzajów, a w przypadku ścieków przemysłowych wskazanie również jakości odprowadzanych ścieków,
  - 4) opis nieruchomości z której będą odprowadzane ścieki,
  - 5) planowany termin wykonania przyłączenia.
3. Do wniosku, o którym mowa w ust. 1 ubiegający się o przyłączenie do sieci winien załączyć co najmniej:
  - 1) dokument określający stan prawny nieruchomości, której dotyczy wniosek oraz tytuł prawny wnioskodawcy do korzystania z tej nieruchomości,
  - 2) mapę sytuacyjno-wysokościową, określającą usytuowanie nieruchomości, o której mowa w pkt. 1, względem istniejącej sieci kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu,
  - 3) w przypadku podmiotów gospodarczych KRS lub wypis z ewidencji działalności gospodarczej.

4. W szczególnie uzasadnionych przypadkach usługodawca może wyrazić zgodę na przyłączenie osobie, który korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

#### **§ 20.**

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, usługodawca w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku, o którym mowa w § 19 wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci.
2. Warunki przyłączenia, o których mowa w ust.1 powinny, co najmniej określić:
  - 1) miejsce i sposób połączenia sieci kanalizacyjnej z instalacjami nieruchomości,
  - 2) wymagania dotyczące materiałów i sposobu wykonania przyłącza,
  - 3) dopuszczalną jakość wprowadzanych ścieków,
  - 4) wymagania dotyczące zakresu i formy dokumentacji projektowej.
3. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich wydania.
4. W razie braku możliwości podłączenia nieruchomości do sieci, usługodawca terminie 30 dni od daty otrzymania wniosku, o którym mowa w § 19 informuje o tym pisemnie osobę ubiegającą się o podłączenie, wskazując powody, które uniemożliwiają podłączenie.
5. Usługodawca na etapie uzgadniania lokalizacji projektowanego budynku może wydać pisemne oświadczenie o zapewnieniu odbioru ścieków do własnych urządzeń oraz o warunkach przyłączenia budynku do sieci kanalizacyjnej.

#### **§ 21.**

1. Warunkiem rozpoczęcia prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci jest wcześniejsze uzyskanie warunków technicznych przyłączenia, uzgodnienie dokumentacji projektowej, pisemne poinformowanie o terminie przyłączenia i po wykonaniu przyłączenia podpisanie umowy o odprowadzenie ścieków.
2. Usługodawca wydaje uzgodnienia, o których mowa w ust. 1, w terminie 30 dni od dnia otrzymania dokumentacji oraz po spełnieniu innych warunków wymaganych przepisami prawa budowlanego.
3. Usługodawca odmawia uzgodnienia, o których mowa w ust. 1, jeżeli dokumentacja techniczna jest niezgodna z wydanymi warunkami technicznymi.

#### **§ 22.**

Przyłączenie nieruchomości do sieci kanalizacyjnej następuje na podstawie spełnienia technicznych warunków przyłączenia określonych przez usługodawcę oraz pisemnej informacji o terminie przyłączenia.

#### **§ 23.**

1. Ułożone przyłącze należy zgłosić do odbioru na warunkach określonych w uzgodnieniu o którym mowa w § 21 ust. 1 i w warunkach technicznych przyłączenia.

2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, usługodawca sprawdza zgodność wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci, oraz z projektem przyłącza.
3. Odbiór końcowy potwierdzony jest przez strony w sporządzonym protokole odbioru końcowego, którego integralnym załącznikiem są inwentaryzacja geodezyjna powykonawcza z realizowanego przyłącza oraz dokumenty stwierdzające wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa.

#### **§ 24.**

Usługodawca może odmówić przyłączenia do sieci jeżeli przyłączy zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia, lub odmówić jego eksploatacji i wskazać jako miejsce świadczenia usług punkt włączenia do posiadanej przez usługodawcę sieci.

#### **§ 25.**

Zakres utrzymania przyłącza przez usługodawcę lub odbiorcę usług określa umowa na odprowadzanie ścieków.

#### **§ 26.**

1. Jeżeli przyszły odbiorca usług ubiegający się o przyłączenie do sieci wyraża wolę wybudowania z własnych środków urządzeń kanalizacyjnych, to może je odpłatnie przekazać usługodawcy.
2. Usługodawca zawiera z odbiorcą usług, który wystąpił z pisemnym wnioskiem o odpłatne przekazanie wybudowanego ze środków własnych odcinka urządzeń kanalizacyjnych, umowę regulującą tryb i zasady przyjęcia urządzeń w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Umowa, o której mowa w ust. 2 winna określać co najmniej:
  - 1) termin wybudowania urządzeń,
  - 2) warunki techniczne urządzeń,
  - 3) zasady wyceny inwestycji,
  - 4) formę prawną przejęcia urządzeń.
4. Odbiór urządzeń o których mowa w ust. 1 prowadzony będzie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa budowlanego.

### **Rozdział 6.**

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

#### **§ 27.**

1. Poziom dostępu do usług kanalizacyjnych w przyszłości wyznaczają w szczególności:
  - 1) wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń kanalizacyjnych usługodawcy,
  - 2) wieloletnia prognoza finansowa Gminy Tuchomie,
  - 3) miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego.
2. Dokumenty wymienione w ust. 1 dostępne są w Urzędzie Gminy Tuchomie

#### **§ 28.**

Usługodawca ma prawo odmówić przyłączenia do istniejącej sieci kanalizacyjnej, jeżeli:

1. w wyniku przyłączenia nie zostanie zachowany minimalny poziom usług, a w szczególności zabraknie wymaganych zdolności przerobowych oczyszczalni ścieków lub systemu kanalizacyjnego,
2. nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów odprowadzanych ścieków**

#### **§ 29.**

1. Usługodawca zobowiązany jest do udzielania odbiorcom usług informacji dotyczących odprowadzania ścieków, a w szczególności dotyczących zakłóceń w tym zakresie.
2. Wstrzymanie odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:
  - 1) z powodu nagłej awarii sieci nie ma możliwości odprowadzania ścieków,
  - 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
3. O przerwach wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych usługodawca powiadomi odbiorców usług najpóźniej na dwadzieścia dni przed ich planowanym terminem w sposób zwyczajowo przyjęty.
4. W przypadku budynków wielolokalowych usługodawca może o zdarzeniach, wskazanych w ust. 1, poinformować właściciela lub zarządcę nieruchomości.

#### **§ 30.**

Usługodawca zawiadamia odbiorcę usług o planowanych zmianach warunków technicznych odprowadzania ścieków z co najmniej 12 miesięcznym wyprzedzeniem, umożliwiającym dostosowanie instalacji odbiorcy usług do nowych warunków.

#### **§ 31.**

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie lub wstrzymanie odbioru ścieków wywołane działaniem siły wyższej albo z wyłącznej winy odbiorcy usług lub osoby trzeciej, za którą usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności za szkody powstałe w wyniku cofki ścieków z urządzeń kanalizacyjnych w przypadku nieprawidłowo wykonanej instalacji wewnętrznej, a zwłaszcza w budynkach podpiwniczonych, których instalacja nie jest zabezpieczona klapą zwrotną.

#### **§ 32.**

Usługodawca w przypadku wystąpienia przerw w odbiorze ścieków spowodowanych siłami wyższymi, zdarzeniami nagłymi, nieprzewidywanymi i niezależnymi od niego jest zobowiązane w szczególności:

1. niezwłocznie poinformować odbiorcę usług o zaistniałej sytuacji w sposób zwyczajowo przyjęty,
2. niezwłocznie przystąpić do usuwania skutków awarii wynikających ze zdarzeń nagłych bądź z działania sił wyższych.

#### **§ 33.**

W przypadku zaistnienia braku możliwości zapewnienia ciągłości odbioru ścieków w wyniku uszkodzenia systemu kanalizacji sanitarnej lub działania siły wyższej przedsiębiorstwo może żądać od odbiorcy usług ograniczenia ilości odprowadzanych ścieków.

#### **§ 34.**

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów odprowadzanych ścieków stosuje się postanowienia zawarte w obowiązującym pozwoleniu wodnoprawnym.

#### **§ 35.**

Przedsiębiorstwo może zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

1. przyłącze kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
2. odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty. Ponowne włączenie może nastąpić dopiero po spłaceniu przez odbiorcę usług części zadłużenia w wysokości uzgodnionej z usługodawcą, podpisaniu ugody pozasądowej co do spłaty pozostałej części zadłużenia oraz uregulowaniu należności za dokonanie zamknięcia i ponownego uruchomienia,
3. jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
4. zostało stwierdzone nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach lub urządzeniach pomiarowych,
5. w przypadku rozwiązania umowy przez odbiorcę usług.

### **Rozdział 8.**

#### **Standardy obsługi odbiorców usług, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w odprowadzaniu ścieków**

#### **§ 36.**

1. Usługodawca jest zobowiązany do udzielania wszelkich istotnych informacji dotyczących:
  - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez usługodawcę 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. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, usługodawca udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od daty otrzymania prośby również pisemnie.
3. Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż termin wskazane w ust.2, usługodawca przed upływem terminów wskazanych w ust. 2, informuje o tym fakcie odbiorcę usług, który złożył prośbę i wskazuje mu ostateczny termin udzielenia odpowiedzi.

### **§ 37.**

Usługodawca w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług, zobowiązany jest do udzielenia odbiorcy usług informacji o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług.

### **§ 38.**

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, zgłaszane są niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia pisemnie w siedzibie usługodawcy lub listem poleconym.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) dane odbiorcy usług,
  - 2) przedmiot reklamacji,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) podpis odbiorcy usług.
4. Reklamacje rozpatrywane są przez usługodawcę niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w ciągu 14 dni od daty ich wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego. O tym fakcie usługodawca informuje odbiorcę usług, który złożył reklamację i wskazuje ewentualny termin jej załatwienia.
5. O sposobie załatwienia reklamacji usługodawca zobowiązany jest powiadomić zainteresowanego pisemnie.

### **§ 39.**

1. W siedzibie usługodawcy winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
  - 1) aktualnie obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
  - 2) tekst obowiązującego na terenie gminy regulaminu odprowadzania ścieków.

### **§ 40.**

Odbiorca usług może dochodzić roszczeń odszkodowawczych za szkody powstałe w wyniku przerywania odbioru ścieków z winy usługodawcy.

## **Rozdział 9. Postanowienia końcowe**

### **§ 41.**

W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie:

1. ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2015r., poz. 139 z późn. zm.) oraz przepisy wykonawcze wydane na podstawie ustawy,
2. kodeks cywilny.

### **§ 42.**

Zmiany do regulaminu są wprowadzane w trybie przewidzianym do jego uchwalania.