

**Uchwała Nr XXXI/166/2009
Rady Gminy Kornowac
z dnia 25 czerwca 2009r.**

**w sprawie Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków
na terenie gminy Kornowac**

Na podstawie art. 19 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. z 2006r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.).

**Rada Gminy Kornowac
u c h w a ł a
Regulamin dostarczania wody i odprowadzenia ścieków na terenie gminy Kornowac**

**Rozdział I
Przepisy ogólne**

§ 1

Regulamin określa zasady zbiorowego zaopatrzenia w wodę realizowanego na terenie gminy Kornowac, w tym prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa oraz Odbiorców.

§ 2

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. ustawa – ustawa z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. z 2006r. Nr 123, poz. 858 z późn. zm.)
2. Odbiorca – odbiorca usług, o którym mowa w art. 2 pkt. 3 ustawy,
3. Przedsiębiorstwo – przedsiębiorstwo wodno kanalizacyjne, o którym mowa w art. 2 pkt. 4 ustawy,
4. umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, o której mowa w art. 6 ustawy,
5. wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody,
6. wodomierz główny – przyrząd pomiarowy, o którym mowa w art. 2 pkt. 19 ustawy,
7. wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy,
8. wodomierz własny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć wody, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy,
9. okres obrachunkowy – okres rozliczeń za usługi dostawy wody określony w umowie.

Rozdział II

**Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwa
w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 3

Przedsiębiorstwo, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:

1. zdolność posiadanych urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganych ilościach oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa mierzonym w punkcie podziału własności sieci - konkretna wartość ciśnienia jest uzależniona od ukształtowania terenu, na którym jest położona nieruchomość odbiorcy;
2. spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociagowo-kanalizacyjnych, określonych w zezwoleniu na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
3. spełnienie warunków wprowadzania ograniczeń dostarczania wody w przypadku wystąpienia jej niedoboru, określonych w zezwoleniu, o którym mowa w pkt. 2;

4. regularne informowanie Wójta Gminy o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;
5. regularna wewnętrzna kontrole jakości wody;
6. wymagane ciśnienie wody określa Rozp. Min. Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002r. w sprawie warunków technicznych, jakimi powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. Nr 75 poz. 690 z późn. zm.);
7. woda do spożycia przez ludzi winna odpowiadać jakościowo wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 29 marca 2007r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. Nr 61, poz. 417).

§ 4

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do regularnego informowania Wójta o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi nie rzadziej niż 2 razy w roku.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo do przeprowadzenia bieżącej kontroli przestrzegania umownych ustaleń dotyczących technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

Rozdział III

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

A. Postanowienia ogólne

§ 5

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.

§ 6

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 wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Umowa określa miejsce wykonywania usługi dostawy wody.

§ 7

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 oraz zmiana adresu do korespondencji.

§ 8

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

B. Zasady zawierania umów

§ 9

1. Wraz z wnioskiem o zawarcie umowy osoba ubiegająca się o przyłączenie jest zobowiązana przedstawić Przedsiębiorstwu dokument określający aktualny stan prawny przyłączonej nieruchomości.
2. Jeżeli z treści dokumentu nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością, jest ona zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający ten tytuł.
3. Po zawarciu umowy Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości. Do czasu poinformowania Przedsiębiorstwa, Odbiorca pomimo wygaśnięcia umowy, ponosi odpowiedzialność za należności powstałe w związku ze świadczeniem usług przez Przedsiębiorstwo.

§ 10

W terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku Przedsiębiorstwo jest zobowiązane wydać informację techniczną określającą wymagania techniczne.

§ 11

Przedsiębiorstwo sporządza projekt umowy w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy.

C. Zasady rozwiązywania umów

§ 12

1. Umowa może być rozwiązana przez stronę umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w umowie.
2. Rozwiązanie przez Odbiorcę umowy za wypowiedzeniem następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia woli w siedzibie Przedsiębiorstwa lub przesłania takiego oświadczenia listem poleconym.

§ 13

1. Umowa może być rozwiązana w drodze porozumienia stron.
2. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu czasu na jaki została zawarta.

§ 14

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - a. śmierci Odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
 - b. utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości,
 - c. zakończenia postępowania upadłościowego w celu likwidacji lub likwidacyjnego strony będącej przedsiębiorcą,
 - d. 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.

§ 15

Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy Przedsiębiorstwo zaprzestaje świadczenia usług w szczególności poprzez dokonanie zamknięcia przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego oraz demontaż wodomierza głównego.

Rozdział IV

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

§ 16

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo z Odbiorcami wyłącznie w oparciu o ceny i stawki opłat określone w ogłoszonych taryfach.

§ 17

Długość okresu obliczeniowego określa umowa, przy czym jest to okres nie krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy.

§ 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 aktualnie obowiązującą 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 poszczególnych lokali, Przedsiębiorstwo wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
3. Odbiorca otrzymuje fakturę nie później niż 14 dni od daty dokonania odczytu lub w sytuacji, kiedy ilość świadczonych usług jest ustalana na innej podstawie niż wskazania wodomierza, od końca okresu obrachunkowego.
4. Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie wskazanym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej doręczenia. Opóźnienia w zapłacie uprawniają Przedsiębiorstwo do naliczania odsetek w wysokości ustawowej.
5. Zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżeń co do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
6. W przypadku stwierdzenia 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 w formie przelewu na rachunek bankowy lub wypłaty gotówkowej.

§ 20

W przypadku niesprawności wodomierza głównego oraz braku możliwości ustalenia na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i umowy ilości świadczonych usług, ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w całym okresie świadczenia usług przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza.

Rozdział V Warunki przyłączenia do sieci

§ 21

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. w przypadku osób prawnych odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu,
4. określenie rodzaju instalacji i urządzeń służących do odbioru usług,
5. określenie ilości przewidywanego poboru wody lub ilości odprowadzanych ścieków, przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody,
6. opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda, lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej powierzchni, sposobu zagospodarowania i przeznaczenia,
7. wskazanie przewidywanego terminu rozpoczęcia poboru wody i odprowadzania ścieków.

§ 22

1. 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 istniejącej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

2. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane przygotować i bezpłatnie udostępnić przykładowy wzór wniosku.

§ 23

1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające podłączenie nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo w terminie 30 dni od daty 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.

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

- 1) wskazywać miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej, w tym miejsce zainstalowania wodomierza głównego i/lub urządzenia pomiarowego,
- 2) określać maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości z podziałem na poszczególne cele lub ilość ścieków odprowadzanych,
- 3) zawierać informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinna przedłożyć osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci oraz o podmiotach z jakimi należy uzgodnić, lub do jakich należy zgłosić fakt przyłączenia oraz projekt przyłącza,
- 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.

4. Wynagrodzenie Przedsiębiorstwa za wydanie „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnego” winno odpowiadać rzeczywiście poniesionym przez Przedsiębiorstwo kosztom przygotowania tego dokumentu.

§ 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 kanalizacyjnych.
2. W przypadku określonym w ust.1 Przedsiębiorstwo i osoba ubiegająca się o przyłączenie, przed wydaniem „Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej” mogą zawrzeć umowę regulującą tryb i zasady odpłatnego przejęcia przez Przedsiębiorstwo urządzeń wybudowanych przez przyszłego Odbiorcę ze środków własnych.
3. W sytuacji współfinansowania budowy urządzeń wodociągowych i/lub kanalizacyjnych przez osobę ubiegającą się o przyłączenie, Przedsiębiorstwo i osoba ubiegająca się o przyłączenie mogą zawrzeć umowę regulującą 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. Umowa, o której mowa w ust. 2 i 3 winna określać 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 uiszczania wynagrodzenia za korzystanie przez Przedsiębiorstwo z urządzeń na podstawie umowy nie przenoszącej 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 tę usługę odpłatnie. Przed przystąpieniem do wykonania usługi Przedsiębiorstwo sporządza na własny koszt i przedkłada osobie ubiegającej się o podłączenie szczegółowy wykaz planowanych kosztów. W szczególności

- uzasadnionych przypadkach, których nie można było przewidzieć przed wykonaniem robót, rachunek wystawiony przez Przedsiębiorstwo po zakończeniu prac może być zwiększony o nie więcej niż 10% w stosunku do sumy kosztów przedłożonych osobie ubiegającej się o przyłączenie przed przystąpieniem do tych prac.
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 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 VI Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§27

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

Rozdział VII 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 projektem przyłącza.
2. Jeżeli „Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej” obejmowały również obowiązek wybudowania przez przyszłego Odbiorcę ze środków własnych urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza może być 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 gotowości do odbioru przez przedstawiciela Odbiorcy, Przedsiębiorstwo uzgadnia termin, na nie dłużej niż trzy dni po dacie zgłoszenia.
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

1. Zgłoszenie odbioru technicznego przyłącza powinno zawierać co najmniej:
 - 1) dane identyfikujące inwestora i adres przyłącza,
 - 2) termin odbioru proponowany przez Wykonawcę,
 - 3) inne warunki odbioru, np. zamknięcie sieci eksploatowanej.
2. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać co najmniej:

- 1) dane techniczne charakteryzujące przedmiot odbioru (średnica, materiał, długość, elementy uzbrojenia),
- 2) skład i podpisy członków komisji dokonującej odbioru,
- 3) uwagi dotyczące różnic pomiędzy projektem a realizacją 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 o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - 2) warunków przyłączania się do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców,
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody i odprowadzaniu ścieków,
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych i/lub 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 trzy dni.
3. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo wodociągowe udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od daty 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 udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych 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 reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 3 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. Ust. 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.

§ 35

1. W siedzibie Przedsiębiorstwa winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:
 - 1) aktualne obowiązujące na terenie gminy taryfy cen i stawek opłat,
 - 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków” obowiązującego na terenie gminy,
 - 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
 - 4) tekst jednolity ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków wraz z wszystkimi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.

§ 36

1. Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania Odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub odbiorze ścieków, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej dwu dniowym.
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 zgodnie z ustaleniami dokonanymi z Wójtem Gminy zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie Odbiorców, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

§ 37

1. 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.
2. Przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usług, chyba, że nie ponosi winy. Przedsiębiorstwo wolne jest od odpowiedzialności w szczególności wówczas, gdy przerwa lub ograniczenie świadczenia usług wynikały z:
 - 1) działania siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody,
 - 2) działania lub zaniechania osób lub podmiotów za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego Odbiorcy,
 - 3) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także potrzeb przeciwpożarowych.

ROZDZIAŁ IX

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, Przedsiębiorstwem i jednostką straży pożarnej.

§ 40

W kalkulacji ceny za wodę pobieraną na cele przeciwpożarowe, poprzez urządzenia usytuowane na terenie publicznym, Przedsiębiorstwo uwzględnia koszty utrzymania urządzeń niezbędnych dla zapewnienia wymaganych zdolności dostawczych hydrantów, powiększone o marżę zysku.

§ 41

Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej w umowie ustalanych okresach.

§ 42

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

§ 43

Należnościami za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe Przedsiębiorstwo obciąża gminę.

§ 44

Przedsiębiorstwo wykonuje przegląd hydrantów przeciwpożarowych jeden raz do roku po okresie zimowym. Z przeprowadzonego przeglądu sporządza się protokół, którego kopię Przedsiębiorstwo dostarcza Komendantowi Ochotniczych Straży Pożarnych.

ROZDZIAŁ X Postanowienia końcowe

§ 45

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy.

§ 46

Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego.