

**Uchwała Nr XIV/124/04  
Rady Gminy Rudnik**

**z dnia 28 stycznia 2004r.**

**w sprawie uchwalenia „regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków  
obowiązującego na obszarze Gminy Rudnik”**

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. nr 72 poz 747 z późn. zm.) oraz art. 40 ust. 1, art. 41 ust. 1 i art. 42 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. z 2001r. Dz. U. nr 142 poz. 1591 z późn. zm.)

**Rada Gminy w Rudniku  
uchwała:**

**§1**

Uchwala się „regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na obszarze Gminy Rudnik” stanowiący załącznik do nin. uchwały.

**§2**

Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Rudnik.

**§3**

Uchyła się uchwałę Rady Gminy Rudnik Nr.XII/105/03 z dnia 10 grudnia w sprawie uchwalenia „regulaminu dostarczania wody przez Zakład Wodociągów i Usług komunalnych Rudniku.

**§4**

”Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego i wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty tego ogłoszenia.

### **Uzasadnienie**

Uchwalenie „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na obszarze Gminy Rudnik” jest realizacją uprawnień kompetencyjnych Rady Gminy wynikających z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. nr 72 poz. 747 z późn. zm.).

Rada Gminy w Rudniku po przeanalizowaniu projektu przedmiotowego regulaminu, postanawia jak w sytuacji ww. uchwały.

Załącznik do uchwały Nr XIV/124/04  
Rady Gminy Rudnik  
z dnia 28 stycznia 2004 roku

**REGULAMIN  
DOSTARCZANIA WODY  
I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW  
OBOWIĄZUJĄCY NA OBSZARZE  
GMINY RUDNIK**

# Spis treści:

<b>Rozdział I</b>	<b>Postanowienia ogólne</b>
<b>Rozdział II</b>	<b>Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne</b>
<b>Rozdział III</b>	<b>Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług</b>
<b>Rozdział IV</b>	<b>Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach</b>
<b>Rozdział V</b>	<b>Warunki przyłączenia do sieci</b>
<b>Rozdział VI</b>	<b>Możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych</b>
<b>Rozdział VII</b>	<b>Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji i wymiany informacji</b>
<b>Rozdział VIII</b>	<b>Postanowienia końcowe</b>

## **Rozdział I Postanowienia ogólne**

### § 1

Celem niniejszego regulaminu jest:

1. określenie praw i obowiązków przedsiębiorstwa wodociągowo- kanalizacyjnego na obszarze Gminy Rudnik oraz odbiorców usług wodociągowo- kanalizacyjnych świadczonych przez to przedsiębiorstwo, wynikających z ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Nr 72, poz. 747 z późn. zm.) oraz z przepisów wykonawczych do tej ustawy,
2. ustanowienie warunków przyłączenia do sieci, zgodnie z art. 15 ust. 4 ustawy,
3. udostępnienie wszystkim potencjalnym odbiorcom usług informacji o możliwościach dostępu i warunkach przyłączenia do sieci,
4. udostępnienie istniejącym i przyszłym odbiorcom informacji nt. wzajemnych praw i obowiązków przedsiębiorstw wodociągowo-kanalizacyjnych i odbiorców usług.

## **Rozdział II Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne**

### § 2

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zgodnie z przepisami ustawy, ma obowiązek zapewnić:

1. zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych 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 i odprowadzanych ścieków,
2. spełnienie wymagań w zakresie jakości usług wodociągowo-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.

### § 3

Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz nie utrudniający działalności przedsiębiorstwa, w szczególności do:

1. użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
2. zabezpieczenia przed dostępem osób nie uprawnionych do pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz,
3. użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
4. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń w celach określonych przepisami ustawy oraz niniejszego regulaminu,
5. poinformowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
6. wykorzystywania wody z sieci wodociągowej i przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłączenia do sieci.

## **Rozdział 3 Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

#### § 4

Szczegółowe warunki i tryb zawierania umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy art. 6 ustawy.

#### § 5

Dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

#### § 6

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomości została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

#### § 7

1. Umowa, o której mowa w § 5 zawiera w szczególności postanowienia dotyczące:
  - a) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych lub kanalizacyjnych oraz warunków ich świadczenia,
  - b) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
  - c) praw i obowiązków stron umowy,
  - d) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
  - e) dokumentów upoważniających do wstępu na teren nieruchomości i do pomieszczeń odbiorcy usług,
  - f) ustaleń zawartych w zezwoleniu, o których mowa w art. 18 ustawy,
  - g) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
2. Dokumenty, o których mowa w ust 1. pkt e stanowią delegacja i upoważnienie podpisane przez kierownika przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego określające czynności, których wykonanie wymaga wstępu na teren nieruchomości usług, w szczególności obejmujące:
  - a) dokonanie odczytu i sprawdzenia prawidłowości działania urządzenia pomiarowego i wodomierza głównego lub wodomierzy w lokalach,
  - b) wykonanie prac konserwacyjno-remontowych,
  - c) kontrolę korzystania z usług zgodnie z umową.

#### § 8

Umowa, o której mowa w § 5 może być zawarta z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z obiektu budowlanego, do którego ma być dostarczana woda lub z którego mają być odprowadzane ścieki albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

#### § 9

Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkami wielolokalowymi umowa, o której mowa w § 4, zawierana jest z właścicielem budynku lub z zarządcą nieruchomości wspólnej.

#### § 10

Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowy z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w § 8 i § 9, jeżeli:

- a) we wszystkich lokalach są zainstalowane wodomierze w sposób uzgodniony z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,
- b) zainstalowane wodomierze spełniają wymagania Polskich Norm oraz wymagania uzgodnione z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym odnośnie ich typu,
- c) możliwy jest odczyt wskazań wodomierzy,
- d) wnioskodawca i przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ustalili sposób rozliczeń różnicy wskazań między wodomierzem głównym a wodomierzami zainstalowanymi w poszczególnych lokalach oraz zasady ich utrzymania,

e) możliwe jest przerwanie dostarczania wody do lokalu bez zakłóceń dostaw wody w pozostałych lokalach.

#### § 11

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wyrazić zgodę na zawarcie umów z korzystającymi z lokali osobami, o których mowa w § 8 i § 9 również w przypadku, gdy nie są spełnione warunki, o których mowa w § 10.

#### § 12

Podpisanie umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków następuje po podpisaniu przez strony protokołów z prób i odbiorów prac budowlano-montażowych wykonanych w związku z przyłączeniem do sieci.

#### § 13

Treść umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków nie może ograniczać praw i obowiązków stron, wynikających z przepisów ustawy, z przepisów wykonawczych do ustawy oraz z niniejszego regulaminu.

#### § 14

W przypadku zmiany odbiorcy usług, następuje wygaśnięcie umowy zawartej z dotychczasowym odbiorcą.

#### § 15

Taryfowe ceny i stawki opłat, są określane, zgodnie z przepisami ustawy przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i zatwierdzone uchwałą rady gminy, nie podlegają ustalaniu w oparciu o umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

#### § 16

Integralną część umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi załącznik, składany przez odbiorcę usług przy zawieraniu umowy i aktualizowany każdorazowo po zmianie warunków korzystania z usług, określający charakterystykę zużycia wody oraz rodzaj, ilość, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług, również jakość odprowadzanych ścieków.

### **Rozdział IV**

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

#### § 17.

Podstawowe zasady rozliczeń za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków określają przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków stanowią, że:

- 1) rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków,
- 2) ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, ustalone na podstawie rozporządzenia o którym mowa w art. 27 ustawy,
- 3) w przypadku awarii wodomierza do rozliczeń stosuje się średnie zużycie z ostatnich 3-ch miesięcy przed awarią,
- 4) ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych,
- 5) w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie,
- 6) w rozliczeniach odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług,

- 7) jeżeli odprowadzającym ścieki jest zakład produkcyjny nie posiadający urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzanych ścieków ustala się w umowie między dostawcą a odbiorcą ścieków, z uwzględnieniem udokumentowanej ilości bezpowrotnie zużytej wody do celów produkcyjnych i technologicznych.

#### § 18

Zgodnie z przepisami rozporządzenia, o którym mowa w art. 27 ustawy:

- 1) odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 7 dni od daty dostarczenia rachunku,
- 2) zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości rachunku nie wstrzymuje jego zapłaty,
- 3) w przypadku stwierdzenia nadpłaty, zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na żądanie odbiorcy usług jej zwrot następuje w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku w tej sprawie.

#### § 19

Przy rozliczeniach z odbiorcami, przedsiębiorstwo zobowiązane jest stosować taryfę zatwierdzoną uchwałą Rady Gminy bądź wprowadzoną w trybie art. 24 ust. 8 ustawy.

#### § 20

Taryfa podlega ogłoszeniu w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 7 dni przed jej wejściem w życie.

#### § 21

1. Taryfa obowiązuje przez 1 rok.
2. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy.

#### § 22

Przedsiębiorstwo obciąża gminę na podstawie cen i stawek ustalonych w taryfie, za wodę zużytą a cele przeciwpożarowe.

### **Rozdział V Warunki przyłączenia do sieci**

#### § 23

Zakres budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych realizowanej i finansowanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne oraz przez osobę ubiegającą się o przyłączenie nieruchomości do sieci określają przepisy ustawy, stanowiąc:

1. przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne są zobowiązane zapewnić realizację budowy i rozbudowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, ustalonych przez gminę w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy oraz miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego w zakresie uzgodnionym w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji,
2. realizację budowy przyłączy do sieci oraz studni wodomierzowej, pomieszczenia przewidzianego do lokalizacji wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego zapewnia na własny koszt osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci,
3. koszty zainstalowania i utrzymania wodomierza głównego pokrywa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a urządzenia pomiarowego odbiorca usług.

#### § 24

1. W przypadkach, gdy plany inwestycyjne właścicieli lub zarządców nieruchomości wyprzedzają plan inwestycyjny przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, mogą oni wybudować na własny koszt, w porozumieniu z tym przedsiębiorstwem i gminą, urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne niezbędne do korzystania z usług.



2. Urządzenia, o których mowa w ust.1 podlegają odpłatnemu przekazaniu gminie lub przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu na zasadach określonych w art. 31 ustawy.

#### § 25

Przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej następuje na podstawie umowy o przyłączenie i po spełnieniu technicznych warunków przyłączenia, określonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, zwanym dalej „warunkami przyłączenia”.

#### § 26

1. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej może występować osoba, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
2. Osoba, o której mowa w ust.1, składa w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym wniosek o określenie warunków przyłączenia.
3. Wzór wniosku, o którym mowa w ust.1 i 2, ustala przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

#### § 27

1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:
  - 1) oznaczenie wnioskodawcy,
  - 2) określenie:
    - a) rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
    - b) charakterystyki zużycia wody,
    - c) rodzaju i ilości, a w przypadku przemysłowych odbiorców usług również jakości odprowadzanych ścieków,
    - d) przeznaczenia wody,
  - 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, w szczególności:
    - a) powierzchnię użytkową i rodzaj lokali (mieszkalne, użytkowe ...) w budynkach zasilanych w wodę,
    - b) wyposażenie lokali i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
  - 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody.
2. Do wniosku, o którym mowa w ust.1, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci, powinna załączyć:
  - 1) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z 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.

#### § 28

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia i przekazuje wnioskodawcy wraz z projektem umowy o przyłączenie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w § 17.
2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich określenia.
3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:
  - 1) miejsca i sposób przyłączenia sieci wodociągowej i kanalizacyjnej z instalacjami odbiorcy,
  - 2) przepływ obliczeniowy wody lub urządzenia sanitarne i techniczne, w których zużywana jest woda i odprowadzane są ścieki,
  - 3) wymagania dotyczące:
    - a) miejsca zainstalowania wodomierza głównego,
    - b) miejsca zainstalowania urządzenia pomiarowego,
    - c) jakości odprowadzanych ścieków.
  - 4) termin ważności warunków przyłączenia.

#### § 29

1. Umowa o przyłączenie w szczególności określa:

- 1) strony zawierające umowę,
- 2) zakres prac projektowych i budowlano-montażowych oraz prac związanych z przeprowadzaniem prób i odbiorów końcowych, wykonanych przez strony,
- 3) sposób koordynacji prac wykonawczych przez strony oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w warunkach przyłączenia,
- 4) terminy:
  - a) zakończenia budowy przyłącza oraz terminy przeprowadzenia niezbędnych prób i odbiorów częściowych,
  - b) przeprowadzenia prób końcowych i końcowego odbioru przyłącza,
- 5) przewidywany termin rozpoczęcia zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków,
- 6) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie.

#### § 30

1. Umowa o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlano-montażowych.
2. Określone w umowie o przyłączenie próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
3. Wyniki prób i odbiorów, o których mowa w ust. 2, są potwierdzane przez strony w protokółach, których wzory określa przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

### **Rozdział VI Możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

#### § 31

Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług:

- 1) w urzędzie gminy, która udostępnia nieodpłatnie wgląd:
  - a) w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
  - b) w miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
  - c) w regulamin świadczenia usług,
  - d) w warunki udzielania zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 2) w przedsiębiorstwach wodociągowo-kanalizacyjnych, udostępniających nieodpłatnie:
  - a) wgląd w wieloletnie plany rozwoju i modernizacji,
  - b) w plany inwestycyjne,
  - c) w regulamin świadczenia usług.

### **Rozdział VII Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, a w szczególności sposoby załatwiania reklamacji i wymiany informacji**

#### § 32

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenia usług, w szczególności gdy:
  - 1) z powodu awarii sieci nie ma możliwości prowadzenia zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków,
  - 2) dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,
3. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 2, przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty.

### § 33

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków inaczej, obowiązują następujące wymagania w zakresie udzielania informacji i odpowiedzi, w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków:

- 1) udzielenie informacji na żądanie odbiorców następuje w ciągu:
  - a) 12 godzin - na telefoniczne żądanie określenia przewidywanego terminu usunięcia przerw i zakłóceń w świadczeniu usług,
  - b) 7 dni - na pisemne żądanie usunięcia przerw i zakłóceń, o których mowa w pkt. a,
  - c) 14 dni - na pisemne i telefoniczne skargi i zażalenia, wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

### § 34

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do zawiadomienia odbiorców usług o planowanych zmianach warunków technicznych zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków z wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków, nie krótszym niż 12 miesięcy.

### § 35

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust.1, wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej i rozpatrywane są przez zarząd przedsiębiorstwa.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu.

## **Rozdział VIII Postanowienia końcowe**

### § 36

Regulamin niniejszy został zatwierdzony uchwałą nr ..... z dnia ..... Rady Gminy Rudnik i obowiązuje od po 14 dniach od daty ogłoszenia w Dz. Urz.

### § 37

W sprawach nie objętych niniejszym Regulaminem stosowane są przepisy prawa, a w szczególności 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.) wraz z przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy.