

REGULAMIN ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA OBSZARZE GMINY WOŹNIKI

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin niniejszy dotyczy zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych przez Gminę Woźniki na terenie gminy Woźniki.
2. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność gminy polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.
3. Ilekroć w Regulaminie niniejszym używa się określenia „ustawa” należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. NT 72 poz.747).

ROZDZIAŁ II

MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ GMINĘ WOŹNIKI W ZAKRESIE ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

§2

Gmina zapewnia:

1. Zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odprowadzania ścieków w sposób ciągły a także zapewnia wymaganą jakość odprowadzanych ścieków
2. Ciągły i niezawodny odbiór ścieków przemysłowych, o dopuszczalnych wskaźnikach i na warunkach wynikających z Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U. Nr 136 póź.964).

ROZDZIAŁ III

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA ORAZ ROZWIĄZYWANIA UMÓW Z ODBIORCAMI

§3

1. Gmina zobowiązana jest do zawarcia umowy o odprowadzenie ścieków z Odbiorcą, którego nieruchomość została przyłączona do sieci, jeżeli wystąpi on z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.
2. Wraz z wnioskiem, osoba ubiegająca się o zawarcie umowy zobowiązana jest przedstawić Gminie dokument określający aktualny stan prawny przyłączonej nieruchomości.
3. Jeżeli z treści tego dokumentu nie wynika tytuł prawny osoby składającej wniosek do władania nieruchomością, jest ona zobowiązana przedłożyć dokument potwierdzający ten tytuł, z zastrzeżeniem ust. 4 oraz przepisów odrębnych.
4. Umowa może zostać również zawarta z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym po udokumentowaniu przez nią faktu korzystania z przyłączonej nieruchomości.

§4

1. Umowy zawierane są na czas określony lub nieokreślony.
2. Umowa zawiera postanowienia określone w art. 6 ust 3 ustawy oraz określa

szczegółowe obowiązki stron, w tym zasady utrzymywania przyłączy oraz warunki usuwania ich awarii.

§5

1. Zmiana warunków umowy następuje w drodze aneksu do umowy, sporządzonego w formie pisemnej.
2. Nie wymaga zmiany umowy:
 - a) zmiana taryf w czasie obowiązywania umowy,
 - b) zmiana adresu do korespondencji, o czym Odbiorca - bez zbędnej zwłoki - na piśmie informuje Gminę
 - c) prognozowana ilość odprowadzonych ścieków,

§6

1. W przypadku zmiany stanu prawnego nieruchomości przyłączonej do sieci Gminy, skutkującej zmianą Odbiorcy:
 - a) dotychczasowy Odbiorca jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Gminy o utracie przezeń prawa do korzystania z nieruchomości w celu dokonania odczytu rozliczeniowego pod rygorem poniesienia odpowiedzialności za należności związane ze świadczeniem usług przez Gminę lub dostarczenia protokołu zdawczo - odbiorczego sporządzonego z nabywcą, określającego wskazania wodomierza (wodomierzy).
 - b) Gmina zawiera umowę z nowym Odbiorcą, na jego pisemny wniosek, z zachowaniem dotychczasowych warunków technicznych świadczenia usług, chyba, że następuje zmiana charakteru użytkowego nieruchomości.
2. Do wniosku, o którym mowa w pkt.1 b) nowy Odbiorca dołącza protokół zdawczo - odbiorczy, sporządzony z dotychczasowym Odbiorcą, określający wskazania wodomierza (wodomierzy), chyba, że Gmina jest w jego posiadaniu.
3. W przypadku braku wcześniejszego zawiadomienia oraz protokołu zdawczo - odbiorczego, o którym mowa w pkt.1, jako stan początkowy do rozliczeń pomiędzy Gminą i nowym Odbiorcą przyjmuje się wskazania wodomierza wg ostatniego odczytu z uwzględnieniem zapłaconych faktur.

§7

1. Rozwiązanie umowy może nastąpić:
 - a) w drodze porozumienia między stronami,
 - b) na skutek wypowiedzenia jednej ze stron z zachowaniem okresu wypowiedzenia, wynoszącego:
 - 3 (trzy) miesiące, jeżeli wypowiedzenie dotyczy umowy zawartej z osobą korzystającą z przyłączonej nieruchomości o uregulowanym stanie prawnym,
 - 14 (czternaście) dni, jeżeli wypowiedzenie dotyczy umowy zawartej z osobą korzystającą z przyłączonej nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym a powstały nowe okoliczności powodujące brak gwarancji realizacji przez Odbiorcę wszystkich przewidzianych prawem i umową obowiązków,
 - okres wypowiedzenia zapisany w umowie, jeżeli wypowiedzenie dotyczy umowy zawartej z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym,
 - c) przez Gminę bez zachowania okresu wypowiedzenia - tj. ze skutkiem natychmiastowym - w przypadku wystąpienia któregokolwiek ze zdarzeń, uprawniających Gminę do zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego na podstawie art. 8 ust.1 „Ustawy”.
2. Rozwiązanie umowy:
 - a) za wypowiedzeniem następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia, doręczonego (przesłanego) drugiej stronie,

- b) bez wypowiedzenia następuje po 20 (dwudziestodniowym) uprzedzeniu o zaistnieniu przyczyn uprawniających Gmina do odcięcia wody.
3. Rozwiązanie umowy zawartej na czas określony następuje z chwilą upływu czasu na jaki umowa została zawarta.

§8

Umowa wygasa w przypadku:

1. śmierci Odbiorcy usług będącego osobą fizyczną,
2. utraty przez Odbiorcę prawa do korzystania z nieruchomości,
3. zakończenia postępowania upadłościowego w stosunku do odbiorcy,
4. utraty przez Gmina zezwolenia na prowadzenie działalności.
5. Umowa zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, wygasa także w przypadku:
 - a) rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o odprowadzanie ścieków zawartej z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego,
 - b) utraty przez osobę korzystającą z lokalu tytułu prawnego do tego lokalu,
 - c) nie dokonania przez Odbiorcę wymiany wodomierza lokalowego po upływie daty ważności legalizacji lub w przypadku jego niesprawności, pomimo pisemnego wezwania ze strony Gminy z wyznaczeniem co najmniej 7-dniowego terminu do wykonania wymiany.

§9

Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy Gmina:

- odczytuje wodomierz,
- zaprzestaje świadczenia usług w szczególności poprzez zamknięcie przyłącza

ROZDZIAŁ IV

SPOSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT USTALONE W TARYFACH

§10

Rozliczenia za zbiorowe odprowadzanie ścieków Gmina dokonuje na podstawie:

- cen i stawek opłat, określonych w taryfach,
- ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

§11

1. Rozliczenia z tytułu odbioru ścieków prowadzone są w oparciu o obowiązujące taryfy.
2. Stosowanie przez Gminę cen i opłat wynikających z nowych taryf nie wymaga indywidualnego informowania Odbiorców o ich wysokości.
3. Gmina dołącza do umowy ceny i stawki właściwe dla Odbiorcy, będącego stroną umowy.

§12

1. Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie:
 - a. odczytów wskazań wodomierzy i (lub) urządzeń pomiarowych w okresach obliczeniowych, określonych umową, nie krótszych niż jeden miesiąc,
 - b. średniego, prognozowanego zużycia wody w okresach pomiędzy odczytami, gdy taki sposób rozliczenia wynika z zawartej między stronami umowy.
2. W sytuacji:
 - braku dostępu przedstawiciela Gminy do wodomierza (głównego, własnego, dodatkowego) lub urządzenia pomiarowego,

- nie podania przez Odbiorcę odczytu do 7 (siedmiu) dni, pomimo pisemnego wezwania Gminy

zużycie wody do celów wyliczenia opłat za odprowadzone ścieki zostaje ustalone na podstawie poprzedniego okresu obrachunkowego i skorygowane podczas następnego odczytu.

3. W sytuacji braku dostępu przedstawiciela Gminy do wodomierza (głównego, własnego, dodatkowego) lub urządzenia pomiarowego, również w następnym terminie odczytu, ilość zużytej wody i odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie przeciętnych norm zużycia, określonych w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14.01.2002r. w sprawie określania przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. Nr 8, póź. 70) lub w braku możliwości zastosowania norm - na podstawie średniego zużycia za ostatnie 2 lata, ewentualnie - ostatniego, prawidłowego odczytu; w tym przypadku Gmina wezwie Odbiorcę do wspólnego odczytu pod rygorem wypowiedzenia umowy o odprowadzanie ścieków.
4. W przypadku zawarcia umowy z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, ilość wody dostarczonej do lokalu ustala się na podstawie zainstalowanych wodomierzy lokalowych przy punktach czerpalnych a różnicę pomiędzy wskazaniem wodomierza głównego a sumą odczytów wodomierzy lokalowych pokrywa właściciel lub zarządca, zgodnie z umową, o której mowa w art. 6 ust.5 „Ustawy”.
5. W przypadku wystąpienia awarii na wewnętrznej instalacji Odbiorcy, skutkującej zmianą ilości odprowadzonych ścieków, Odbiorca ma obowiązek zgłosić awarię niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od jej wystąpienia, przy czym zgłoszenie dokonane:
 - w dniu awarii- może być telefoniczne a późniejsze powinno być – zgłoszeniem osobistym
 - na piśmie - w siedzibie Gminy
 - lub listem poleconym.

§13

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez Gminę jest faktura wystawiona na podstawie odczytu lub średniego prognozowanego zużycia wody w okresach pomiędzy odczytami.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, Gmina wystawia odrębną fakturę właścicielowi lub zarządcy takiego budynku oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
3. Odbiorca otrzymuje fakturę nie później niż 14 dni przed terminem płatności.

§14

Należności Gminy za odprowadzone ścieki mogą zostać uregulowane:

- gotówką wpłaconą bezpośrednio przedstawicielowi Gminy,
- w kasie Gminy,
- przelewem na rachunek bankowy Gminy

ROZDZIAŁ V

WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI

§ 15

Gmina jest obowiązana przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie w obszarze przebiegu sieci kanalizacyjnej będącej w posiadaniu Gminy, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług, związane z:

- usytuowaniem nieruchomości,
- zdolnościami przepustowymi i technologicznymi posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

§16

1. Każda zainteresowana osoba może do Gminy wystąpić z wnioskiem o zapewnienie odbioru ścieków.

2. Do wniosku o zapewnienie odbioru ścieków, wnioskodawca dołącza aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejącej sieci kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
3. Gmina w terminie do 30 dni od otrzymania wniosku i mapy sytuacyjnej:
 - a) wydaje „Zapewnienie odbioru ścieków” (zwane dalej „Zapewnieniem”), jeśli pozwalają na to warunki o których mowa w § 15
 - b) informuje wnioskodawcę o braku możliwości wydania „Zapewnienia” z powodu braku warunków, o których mowa w § 22.
4. „Zapewnienie” ważne jest 2 lata od dnia wydania.

§17

1. Z wnioskiem o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci kanalizacyjnej może wystąpić osoba posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
2. Do wniosku o wydanie technicznych warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, wnioskodawca dołącza:
 - a) dokument potwierdzający tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, której wniosek dotyczy,
 - b) aktualną mapę sytuacyjną określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
3. Gmina w terminie do 30 dni od otrzymania wniosku i dokumentów, o których mowa w pkt.2 :
 - a) wydaje „Warunki techniczne przyłączenia do sieci kanalizacyjnej” (zwane dalej „Warunkami”), jeśli pozwalają na to warunki o których mowa w § 15
 - b) informuje wnioskodawcę o braku możliwości wydania „Warunków ” przyłączenia nieruchomości do sieci z powodu braku spełnienia warunków, o których mowa w § 22.
4. „Warunki” ważne 2 lata od dnia ich wydania, wskazują między innymi:
 - a) miejsce i sposób przyłączenia do sieci kanalizacyjnej Odbiorcy,
 - b) maksymalną ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
 - c) miejsce lokalizacji studzienki rewizyjnej,
 - d) informację w zakresie przekazania wybudowanego na własny koszt Odbiorcy urządzenia kanalizacyjnego.

§18

Gmina zobowiązana jest do zawiadomienia osoby, której wydano „Zapewnienie” lub „Warunki” o planowanych zmianach warunków określonych w „Zapewnieniu” lub „Warunkach” z co najmniej 12 miesięcznym wyprzedzeniem umożliwiającym dostosowanie instalacji do nowych warunków.

§19

1. Przyłączenie do sieci kanalizacyjnej następuje na podstawie umowy o przyłączenie i po spełnieniu „Warunków”, o których mowa w § 17.
2. Zawarcie umowy o przyłączenie stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji prac projektowych i budowlanych.
3. Umowa o przyłączenie określa w szczególności:
 - a) zakres prac:
 - projektowych wraz z ich uzgodnieniem ,
 - budowlanych oraz

- związanych z przeprowadzeniem prób i odbiorów,
- b) sposób koordynacji i kontroli jakości robót wykonawczych oraz kontroli dotrzymywania wymagań określonych w „Warunkach”,
- c) terminy zakończenia budowy, przeprowadzenia niezbędnych prób i odbioru końcowego oraz geodezyjnych inwentaryzacji powykonawczych,
- d) przewidywany termin przyłączenia do sieci,
- e) odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy o przyłączenie,
- f) informację o możliwości odpłatnego przejęcia przez Gminę przyłącza wybudowanego na koszt Odbiorcy, na warunkach określonych odrębną umową.

ROZDZIAŁ VI

TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO USŁUG WODOCIAĞOWO-KANALIZACYJNYCH.

§20

Dostęp do usług kanalizacyjnych w poszczególnych latach wyznacza wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń kanalizacyjnych.

§21

1. Realizację budowy przyłączy kanalizacyjnych oraz instalacji kanalizacyjnych zapewnia na własny koszt Odbiorca ubiegający się o przyłączenie do sieci.
2. Na koszt Odbiorcy Gmina może wykonać przyłącze kanalizacyjne. Przyłącza wykonane przez Gminę na zlecenie Odbiorcy, po przyłączeniu do sieci będącej w posiadaniu Gminy, mogą być odpłatnie (do wysokości kosztów budowy zapłaconych przez Odbiorcę na rzecz Gminy) przekazane Gminie na zasadach określonych w odrębnej umowie.

§22

1. Gmina ma prawo odmówić przyłączenia nowego Odbiorcy do istniejącej sieci kanalizacyjnej, jeżeli w wyniku przyłączenia warunki techniczne pogorszą się tak, że nie zostanie zachowany minimalny poziom usług dla dotychczasowych odbiorców, lub, jeżeli zabraknie wymaganych zdolności produkcyjnych, oczyszczalni ścieków oraz zdolności dostawczych istniejących układów odprowadzania ścieków.
2. Gmina może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci, jeśli przyłącze wykonane zostało:
 - bez jej zgody, bądź
 - niezgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia i uzgodnioną dokumentacją projektową.

§23

2. W przypadku braku studzienki rewizyjnej na nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki, miejscem rozdziału sieci i instalacji oraz odpowiedzialności jest granica nieruchomości gruntowej.
3. Miejsce rozdziału sieci kanalizacyjnej obejmującej przyłącze stanowiące własność Gminy i instalacji wewnętrznej oraz rozdziału odpowiedzialności w przypadku lokalizacji studzienki rewizyjnej na terenie nieruchomości gruntowej Odbiorcy odprowadzającego ścieki znajduje się za pierwszą studzienką licząc od strony budynku.
4. W przypadku przyłącza kanalizacyjnego stanowiącego własność Odbiorcy dostarczającego ścieki miejscem rozdziału sieci i odpowiedzialności jest miejsce połączenia sieci kanalizacyjnej Gminy z przyłączem Odbiorcy.

§24

Odbiorca jest odpowiedzialny za ochronę, utrzymanie i odtworzenie instalacji kanalizacyjnych a także przyłącza, jeśli stanowią jego własność. Gmina nie ponosi odpowiedzialności za żadnego rodzaju uszkodzenia tych instalacji i przyłączy ani

wynikłych z tego tytułu konsekwencji.

ROZDZIAŁ VII

SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU PRZEZ GMINĘ WYKONANEGO PRZYŁĄCZA

§25

1. Po wykonaniu przyłącza kanalizacyjnego a przed zawarciem umowy, o której mowa w art. 6 „Ustawy”, Gmina dokonuje odbioru wymienionych urządzeń.
2. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza Gmina dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi przez Gminę „Warunkami” technicznymi, oraz z uzgodnioną z Gminą dokumentacją projektową.
3. Jeżeli „Warunki” techniczne obejmowały również konieczność wybudowania przez przyszłego Odbiorcę ze środków własnych urządzeń kanalizacyjnych, to warunkiem przystąpienia do odbioru przyłącza jest równoczesny odbiór tych urządzeń.

§26

1. Inwestor zgłasza gotowość przeprowadzenia :
 - a) prób i odbiorów robót podlegających częściowemu zakryciu (tzw. prace zanikające) o których mowa w § 21 pkt.3 lit.a, tj. na co najmniej trzy dni robocze przed ich rozpoczęciem,
 - b) prób i odbiorów końcowych, o których mowa w § 21 pkt.3 lit.c na co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem robót przyłączeniowych.
2. Próby i odbiory dokonywane są z udziałem przedstawicieli Gminy.
3. Uruchomienia przyłącza dokonuje wyłącznie Gmina.
4. Uruchomienie przyłącza, poza przeprowadzeniem prób i odbiorów końcowych, poprzedza także
 - a) ujawnienie wyników prób i odbiorów w sporządzanych protokołach,
 - b) sporządzenie operatu geodezyjnego (przed zasypaniem przyłącza), w zakresie określonym obowiązującymi przepisami, wskazanymi w warunkach technicznych; operat geodezyjny sporządza się w 2 egz., z których jeden dostarcza się do Gminy a drugi do odpowiedniego Urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

ROZDZIAŁ IX

SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIE DOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI LUB ODPOWIEDNICH PARAMETRÓW ŚWIADCZONYCH USŁUG

§27

1. Gmina zobowiązane jest do:
 - a) udzielania , na żądanie Odbiorców , informacji dotyczących :
 - o awarii urządzeń kanalizacyjnych,
 - o zakłóceń w odprowadzaniu ścieków ,
 - b) zawiadomienia Odbiorców o planowanych przerwach w odprowadzaniu ścieków związanych z konserwacjami i remontami urządzeń kanalizacyjnych.
Zawiadomienie dokonywane jest poprzez ogłoszenie w miejscowej prasie, na stronie internetowej Gminy i poprzez wywieszenie informacji w miejscach dostępnych i uczęszczanych przez Odbiorców (klatka schodowa, słupy ogłoszeniowe, tablice ogłoszeń itp.) z dwudniowym wyprzedzeniem, a gdy przerwa przekracza 12 godzin - z siedmiodniowym wyprzedzeniem.
2. Wstrzymanie odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia Odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia,

zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności z powodu:

- a) awarii sieci,
 - b) bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska,
 - c) przerwy w zasilaniu energetycznym urządzeń kanalizacyjnych,
 - f) siły wyższej.
4. Gmina ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z zawinionym przez Gminę wstrzymaniem lub ograniczeniem świadczenia usług.
5. Gmina wolne jest od odpowiedzialności w szczególności wówczas, gdy przerwa lub ograniczenie świadczenia usług wynikały z:
- a) działania siły wyższej, w tym zwłaszcza sił przyrody,
 - b) potrzeby ochrony życia lub zdrowia ludzkiego oraz środowiska naturalnego, a także

§28

Jeżeli w wyniku nieprawidłowej eksploatacji przez Odbiorcę instalacji kanalizacyjnej lub przyłączy będących w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie:

- ciągłości lub istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Gminę,
- poniesienia szkody przez Gminę lub osobę trzecią

Gmina:

- a) wzywa Odbiorcę do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożeń a w przypadku gdy takie wezwanie okaże się nieskuteczne, Gmina będzie mogło :
- wypowiedzieć umowę, odpowiednio, o odprowadzanie ścieków,
 - niezwłocznie przystąpić do usuwania przyczyn zagrożenia na koszt Odbiorcy,
- b) obciąża Odbiorcę za poniesioną szkodę.

ROZDZIAŁ VIII

STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW

§32

Gmina powinno zapewnić Odbiorcom optymalny poziom obsługi.

§33

1. Gmina jest zobowiązane do udzielania Odbiorcom wszelkich istotnych informacji dotyczących w szczególności:
- a) prawidłowego sposobu wykonywania przez Odbiorcę i Gminę umowy o odprowadzanie ścieków,
 - b) warunków przyłączenia do sieci kanalizacyjnej przez nowych Odbiorców,
 - c) obowiązujących taryf i cennika,
2. Gmina udziela informacji i odpowiedzi na żądanie Odbiorców w ciągu:
- a) 24 godzin - w przypadku interwencji telefonicznej,
 - b) 14 dni-w przypadku interwencji pisemnej.

§34

1. Każdy Odbiorca ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Gminę umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 wnoszone są na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Gminy lub listem poleconym.
3. Gmina jest zobowiązana rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od jej otrzymania. Jeśli rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego termin jej rozpatrzenia może ulec przedłużeniu, o czym Gmina na piśmie informuje Odbiorcę.

Rozdział IX

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§35

W celu dostosowania istniejących umów do przepisów „Ustawy” i postanowień Regulaminu, Gmina może wypowiedzieć istniejące umowy i zaproponować Odbiorcom zawarcie umowy według nowego wzoru.

Odprowadzanie ścieków po terminie wypowiedzenia dotychczasowej umowy bez zawarcia nowej umowy będzie traktowane jak odprowadzanie nielegalne, upoważniające Gminę do podjęcia czynności przewidzianych „Ustawą”.