



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

Kraków, dnia 7 lipca 2025 r.

Poz. 4396

UCHWAŁA NR XV/90/2025 RADY GMINY TYMBARK

z dnia 27 czerwca 2025 roku

w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tymbark oraz przekazania go do Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Krakowie w celu zaopiniowania.

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 3 i art. 18 ust 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2024 r. poz. 1465 z późn. zm.) i art. 19 ustawy z 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2024 r., poz. 757) Rada Gminy w Tymbarku uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się treść projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tymbark, w brzmieniu stanowiącym Załącznik Nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2. Postanawia się przekazać projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków do Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie w celu zaopiniowania.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza Wójtowi Gminy Tymbark.

§ 4. Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Małopolskiego i wchodzi w życie z upływem 14 dni od dnia ogłoszenia.

§ 5. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc Uchwała Nr III/17/2018 Rady Gminy Tymbark z dnia 20 grudnia 2018 r. w sprawie: regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tymbark.

Przewodniczący Rady Gminy Tymbark

Iwona Toporkiewicz

Załącznik Nr 1 do Uchwały
Nr XV/90/2025
Rady Gminy Tymbark
z dnia 27czerwca2025 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Tymbark

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki Urzędu Gminy w Tymbarku oraz odbiorców usług na terenie Gminy Tymbark.

§ 2.

Użyte w uchwale skróty oznaczają:

- 1) „ustawa” - ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.);
- 2) „Urząd” – Urząd Gminy w Tymbarku 34-650 Tymbark, Tymbark 49;
- 3) „Odbiorca” - odbiorcę usług, o którym mowa w art. 2 pkt 3 ustawy;
- 4) „umowa” - umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków

Rozdział 2.

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

§ 3.

1. Urząd na podstawie zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków:

1) dostarcza Odbiorcy wodę:

- a) pod odpowiednim ciśnieniem,
 - b) o normatywnej jakości odpowiadającej wodzie przeznaczonej do spożycia przez ludzi, określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy,
- 2) odbiera ścieki w sposób ciągły,

§ 4.

1. Urząd prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych i przemysłowych.

2. Urząd informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 13 ustawy.

§ 5.

1. Urząd zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje na własny koszt niezbędnych napraw.

2. Urząd zapewnia niezawodne działanie przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, o ile znajdują się w jego posiadaniu na podstawie tytułu prawnego (własność, prawa obligacyjne).

3. Jeżeli w trakcie eksploatacji przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego, będącego w posiadaniu Odbiorcy, powstanie zagrożenie istotnego obniżenia poziomu usług świadczonych przez Urząd Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia przyczyn zagrożenia.

4. W przypadku, gdy Odbiorca nie usunie zagrożenia, o którym mowa w ust. 3, pomimo wezwania ze strony Urzędu, ma on prawo podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia zagrożenia, włącznie z wyłączeniem dostawy wody lub odbioru ścieków.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 6.

1. Urząd udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o zawarcie umowy. Wzór, o którym mowa w ust. 1, określa dane identyfikacyjne wnioskodawcy oraz elementy przedmiotowo istotne, w szczególności określenie ilości i jakości świadczonych usług.

3. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, wnioskodawca przedstawia do Urzędu:

1) dokument określający aktualny stan prawny nieruchomości, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w art. 6 ust. 4 ustawy,

2) w przypadku osób prawnych, przedsiębiorców i instytucji - odpis z właściwego rejestru wskazujący na sposób reprezentacji podmiotu.

4. W przypadku korzystania z nieuregulowanego stanu prawnego, wnioskodawca określa swój status do zajmowanej nieruchomości.

5. Urząd sporządza i przedkłada wnioskodawcy projekt umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku o zawarcie umowy.

6. Umowa z Odbiorcą - konsumentem jest zawierana w siedzibie Urzędu.

§ 7.

Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, chyba że:

1) tytuł prawny do nieruchomości przyłączanej do sieci został ustanowiony na czas określony;

2) po upływie określonego w umowie terminu realizacja postanowień umowy nie jest możliwa;

3) umowa na czas określony dotyczy obiektu w budowie - do czasu stwierdzenia prawidłowości wykonania oraz zgodności z wydanymi warunkami przyłączenia i projektem technicznym wykonanych przyłączy potwierdzonych protokołem odbioru końcowego;

4) wnioskodawca składa wniosek o zawarcie umowy na czas określony.

§ 8.

1. Wszelkie zmiany faktyczne i prawne skutkujące zmianą treści umowy Odbiorca powinien zgłaszać w Urzędzie w ciągu 7 dni.

2. Nie wymaga zmiany umowy zastosowanie przez Urząd nowej taryfy lub grupy taryfowej.

3. Zmiana okresu rozliczeniowego stanowi zmianę umowy.

4. Urząd może skrócić okres rozliczeniowy w przypadku niewywiązywania się przez Odbiorcę

z terminowego regulowania należności co najmniej dwukrotnie w ciągu roku kalendarzowego

Rozdział 4.

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

§ 9.

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Urząd z Odbiorcą w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfie.

2. Ceny usług wodociągowych lub kanalizacyjnych, które nie są zawarte w taryfie, Urząd określa w cenniku usług dostępnym w jego siedzibie i na stronie internetowej.

§ 10.

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie:

- 1) wskazań wodomierza głównego;
- 2) wskazania wodomierzy w lokalach lub przy punktach czerpalnych w budynkach wielolokalowych;
- 3) przeciętnych norm zużycia wody;
- 4) oszacowania wysokości średniego poboru wody z trzech okresów rozliczeniowych w przypadku braku odczytu wodomierza głównego z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy.

2. Urząd dokonuje montażu i demontażu własnych wodomierzy w celu wymiany, naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany średnicy wodomierza w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody.

3. Jeśli Urząd dopuścił rozliczanie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, Odbiorca jest obowiązany do powiadomienia w ciągu 7 dni o wszelkich zmianach skutkujących koniecznością zmiany rozliczeń, w szczególności: ilości osób zamieszkujących lub przebywających na nieruchomości, zwiększenia hodowli, upraw i produkcji.

§ 11.

1. Odczyt wodomierzy: głównego, dodatkowego, lokalowego, w punkcie czerpalnym na ujęciu własnym wody lub urządzenia pomiarowego następuje w umownych okresach rozliczeniowych.

2. Odczytu osobistego lub zdalnego dokonuje osoba reprezentująca Urząd.

3. Urząd może dopuścić, z przyczyn stojących po stronie Odbiorcy i nie częściej niż raz do roku, podanie odczytu przez Odbiorcę.

§ 12.

1. Wodomierz na ujęciu własnym wody służy do prawidłowego określenia ilości ścieków odprowadzanych przez Odbiorcę.

2. Jeżeli Odbiorca odprowadzający ścieki oraz pobierający wodę z sieci wodociągowej i z własnych ujęć, nie posiada urządzenia pomiarowego, podstawą do ustalania ilości odprowadzonych ścieków jest suma wskazań wodomierza głównego i wodomierza dla pomiaru ilości wody pobieranej z własnego ujęcia.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca umożliwia Urzędowi zainstalowanie wodomierza na ujęciu własnym wody.

§ 13.

W razie niemożności odczytu wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza na ujęciu własnym wody przez Urząd z powodu jego niesprawności, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania urządzenia pomiarowego lub wodomierza własnego.

§ 14.

1. Urząd może zainstalować na własny koszt, za zgodą Odbiorcy, wodomierz przedpłatowy w sytuacji, kiedy Urząd jest uprawniony do wstrzymania świadczenia

usług w przypadku wskazanym w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

2. Wodomierz przedpłatowy jest stosowany do czasu uregulowania przez Odbiorcę należności powstałych przed jego zainstalowaniem.

§ 15.

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy należnością za usługi świadczone przez Urząd jest faktura.

2. W przypadku niemożności odczytania wskazań wodomierza lub urządzenia pomiarowego, Urząd wystawia fakturę zaliczkową, która zostaje skorygowana w następnym okresie rozliczeniowym.

§ 16.

1. W przypadku kradzieży wodomierza, zerwania plomb, zawinionej przez Odbiorcę niesprawności lub uszkodzenia wodomierza, Odbiorca jest zobowiązany do pokrycia dodatkowych kosztów poniesionych przez Urząd: kosztów wodomierza i plomb wodomierzowych wraz z ich montażem, zgodnie z cennikiem usług Urzędu.

2. Odbiorca powinien:

1) pobierać wodę wyłącznie w celach i dla zasilania nieruchomości określonych w umowie;

2) odprowadzać ścieki tylko dla oznaczonych w umowie nieruchomości.

3. Zakazuje się bez pisemnej zgody Urzędu:

1) pobierania wody z ulicznych hydrantów przeciwpożarowych na cele inne niż przeciwpożarowe;

2) podłączania do przyłącza lub instalacji wodociągowej oraz do instalacji kanalizacyjnej bądź przyłącza kanalizacyjnego innych nieruchomości.

4. W razie nielegalnego poboru wody lub nielegalnego odprowadzania ścieków, za okres udowodnionego nielegalnego korzystania z usług, Urząd obciąża korzystającego za usługi dwukrotnością cen i stawek opłat za każdą usługę, według:

1) ilości pobranej wody lub odprowadzonych ścieków;

2) przeciętnych norm zużycia wody; albo

3) średniego zużycia wody lub odprowadzonych ścieków sprzed dokonania czynu zabronionego.

5. Urząd może skierować sprawę do organów ścigania.

Rozdział 5.

Warunki przyłączania do sieci

§ 17.

Osoba ubiegająca się o przyłączenie jej nieruchomości do sieci składa w Urzędzie wniosek o przyłączenie, który zawiera co najmniej:

1) imię i nazwisko (lub nazwę) i adres wnioskodawcy;

2) adres do korespondencji;

3) 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, jej przeznaczenia oraz charakterystyki zużycia wody;

6) określenie przewidywanej ilości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;

7) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody i dostarczania ścieków.

§ 18.

1. Do wniosku, o którym mowa w § 17, osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci:
 - 1) przedstawia dokument określający tytuł prawny do nieruchomości, której dotyczy wniosek;
 - 2) załącza mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości, którą planuje się przyłączyć do sieci, względem istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.
2. Urząd udostępnia zainteresowanym wzór wniosku.

§ 19.

1. Warunki przyłączenia zawierają w szczególności:
 - 1) miejsce i sposób włączenia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego do sieci oraz sposób połączenia z instalacjami wodociagowymi i kanalizacyjnymi nieruchomości;
 - 2) parametry techniczne przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego;
 - 3) ciśnienie i ilość wody wymagane dla zaopatrzenia w wodę nieruchomości;
 - 4) ilość, rodzaj i jakość odprowadzanych ścieków;
 - 5) dane szczegółowe dotyczące: średnicy i miejsca lokalizacji wodomierza głównego wraz z zaworami, wodomierzy przy punktach czerpalnych i wodomierzy dodatkowych, parametrów i miejsca lokalizacji urządzenia pomiarowego i parametrów innych urządzeń technicznych wynikających z dokumentacji projektowej;
2. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, Urząd wydaje warunki przyłączenia w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku i załączników.

§ 20.

1. Na podstawie warunków przyłączenia podmiot przyłączany opracowuje projekt techniczny przyłącza.
2. Projekt, o którym mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia z Urzędem, który zajmuje pisemne stanowisko w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty jego złożenia.
3. Projekt techniczny przyłącza zawiera co najmniej:
 - 1) część tekstową – opis techniczny, w tym obliczenia dotyczące średnicy przyłącza, doboru wodomierza, sposobu odprowadzenia wód deszczowych z nieruchomości;
 - 2) część rysunkową zawierającą: plan sytuacyjny na kopii mapy zasadniczej, profile przyłączy, schemat węzła wodomierzowego z lokalizacją zaworu antyskażeniowego;
 - 3) kserokopię uprawnień projektowych;
 - 4) oświadczenie o prawie dysponowania terenem na cele budowy, w razie usytuowania przyłączy poza nieruchomością podmiotu przyłączanego.
4. Pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 2, stanowi podstawę do rozpoczęcia budowy przyłącza.

§ 21.

1. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Urząd w terminie 14 dni informuje o tym wnioskodawcę pisemnie wraz z uzasadnieniem.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Urząd na wniosek osoby ubiegającej się o przyłączenie (inwestor), może określić odrębne techniczne warunki budowy sieci i przyłączy wodociagowych lub kanalizacyjnych, stanowiące podstawę do zawarcia pisemnej umowy o przyłączenie do sieci (umowa przyłączeniowa).
3. Umowa przyłączeniowa zawiera w szczególności:
 - 1) określenie zakresu i terminu robót niezbędnych do realizacji przyłączenia;

- 2) sposób uregulowania praw do gruntu, na którym zostanie zlokalizowana sieć;
- 3) nadzór inwestorski;
- 4) granicę własności i miejsce rozgraniczenia eksploatacji sieci;
- 5) zasady i termin ewentualnego przejęcia przez Urząd sieci wybudowanych przez inwestora ze środków własnych (przeniesienie własności, ustanowienie praw obligacyjnych).

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 22.

1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Urząd wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez radę gminy.
2. Dostęp do usług Urzędu wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjną i lokalizację nieruchomości.
3. Osoby zainteresowane przyłączeniem do sieci mogą uzyskać informacje o dostępności usług w Urzędzie Gminy, które udostępniają do wglądu mapy i dokumentację techniczną istniejących sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz plany rozbudowy tych sieci.

§ 23.

1. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych w konkretnym przypadku wyznaczają:
 - 1) warunki przyłączenia;
 - 2) umowa o przyłączenie;
 - 3) informacja o niewiążącym charakterze udzielana przez Urząd osobom zainteresowanym nabyciem nieruchomości, która ma być przyłączona do sieci.
2. Każda nieruchomość powinna być przyłączona do sieci jednym, odrębnym przyłączem wodociągowym lub kanalizacyjnym.
3. Odbiorcy zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzania drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 2 m oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 2 m, chyba że Urząd wyda pisemną zgodę na odstępstwo.
4. Odbiorca zabezpiecza pomieszczenie, w którym znajduje się zestaw wodomierza głównego, przed zalaniem wodą, zamrażaniem oraz dostępem osób niepowołanych.
5. Odbiorca udostępnia nieodpłatnie powierzchnię elewacji budynku lub ogrodzenia w celu umieszczenia tabliczek z oznaczeniem armatury wodociągowej.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez Urząd odbioru wykonanego przyłącza

§ 24.

1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez Urząd zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia, w tym kontroli:
 - 1) ułożenia rur w otwartym wykopie, pod rygorem odkrycia wykonanego przyłącza przez podmiot przyłączany bądź pokrycia kosztu inspekcji TV przyłącza kanalizacyjnego;
 - 2) funkcjonowania zestawu wodomierzowego na przyłączy wodociągowym w budynku lub w studni wodomierzowej;

- 3) wykonania studni wodomierzowej na przyłączy wodociągowym;
 - 4) wykonania studni kanalizacyjnych na przyłączy kanalizacyjnym.
2. Przed sporządzeniem protokołu odbioru końcowego przyłącza, osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci zobowiązana jest dostarczyć do Urzędu geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy - Prawo budowlane (Dz. U. z 2025 r. poz. 418)
3. Protokół odbioru przyłącza stanowi potwierdzenie prawidłowości jego wykonania.

Rozdział 8.

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków

§ 25.

1. Urząd informuje Odbiorców o:
- 1) planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody;
 - 2) stopniu przewidywanego obniżenia jakości wody;
 - 3) przewidywanych zakłóceniach odbioru ścieków;
- w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na dwa dni przed planowanym terminem.
2. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Urząd udostępnia zastępczy punkt poboru wody i informuje Odbiorców o możliwości korzystania z tego punktu.
3. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków, Urząd informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.
4. Przepis ust. 2 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 9.

Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków

§ 26.

Odbiorca ma prawo do uzyskania od Urzędu:

- 1) wszelkich informacji dotyczących realizowanych przez Urząd usług,
- 2) wyjaśnienia treści: umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, warunków przyłączenia, umowy o przyłączenie i innych wiążących Odbiorcę dokumentów,
- 3) informacji o przewidywanych zakłóceniach w realizacji usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 27.

1. Odbiorca ma prawo do zgłaszania reklamacji, dotyczących w szczególności:
- 1) ilości i jakości świadczonych usług;
 - 2) wysokości opłat za usługi;
 - 3) funkcjonowania przyrządów pomiarowych (opomiarowania) niezależnie od ich własności.
2. Reklamacja powinna być sporządzona w formie pisemnej.
3. Reklamacja dotycząca naruszenia jakości, ciągłości dostaw i ciśnienia wody powinna być dokonana niezwłocznie po wystąpieniu zakłócenia w celu dokonania sprawdzenia przez Urząd.
4. Inne reklamacje Odbiorca może zgłaszać w terminie do 21 dni od daty otrzymania faktury lub zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub firmę Odbiorcy oraz jego adres zamieszkania bądź siedziby;
- 2) opis przedmiotu reklamacji;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer i datę umowy, jeśli Odbiorca posiada więcej, niż jedną umowę;
- 5) podpis Odbiorcy.

6. Urząd rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. Jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.

8. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości należącej do Odbiorcy, udostępnia on nieruchomość osobom reprezentującym Urząd. Zaniechanie tego obowiązku wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji.

9. Urząd udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Możliwe jest także udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, faxem lub w inny sposób, o ile Odbiorca wskaże taką formę.

10. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Urząd w całości lub w części wymaga sporządzenia uzasadnienia.

11. W przypadku reklamacji wskazań wodomierza głównego, reklamację uwzględnia się, o ile kontrola metrologiczna potwierdzi nieprawidłowość działania tego wodomierza.

12. Jeśli reklamacja dotyczy parametrów wody, ich sprawdzenie następuje na przyłączy wodociągowym lub na najbliższym odcinku sieci wodociągowej w miejscu technicznie dostępnym.

§ 28.

Urząd udziela odpowiedzi Odbiorcy w sprawach innych niż reklamacje, w szczególności sprawach zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków, w terminach:

- 1) zapytania otrzymane telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną - bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, tym samym kanałem informacyjnym,
- 2) wystąpienia na piśmie - w terminie 14 dni w formie pisemnej, chyba że Odbiorca dopuścił udzielenie informacji w innej formie.

§ 29.

1. Informacje podane przez Odbiorcę w umowie, dotyczące w szczególności: adresu siedziby lub miejsca zamieszkania, adresu do korespondencji, wiążą strony do czasu pisemnego zawiadomienia o ich zmianie przez Odbiorcę.

2. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z zaniedbania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, w szczególności pisma kierowane do Odbiorcy na dotychczasowy adres dwukrotnie i przez niego nie odebrane, pozostawia się w aktach Urzędu ze skutkiem ich doręczenia.

§ 30.

1. W przypadku opóźnienia z wpłatą należności, Urząd wystawia upomnienie, którego kosztami obciąża Odbiorcę.

2. Koszt upomnienia wynosi dwukrotność wartości przesyłki poleconej w Poczcie Polskiej.

3. Upomnienie może zostać wysłane Odbiorcy nie częściej niż raz w miesiącu.

4. W przypadku uporczywego zalegania z płatnościami Urząd odcina dopływ wody postępując zgodnie z aktualnymi przepisami.

5. Urząd może skierować ściąganie należności firmie windykacyjnej.

§ 31.

1. Kontrolę i czynności dokonywane na podstawie art. 7 ustawy przeprowadza się w dniach i godzinach pracy obowiązujących u Odbiorcy, w sposób nie zakłócający pracy, z zastrzeżeniem art. 10 pkt 3 ustawy.

2. Kontrolę w lokalu mieszkalnym przeprowadza się w godzinach od 700 do 2000, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 10.

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 32.

1. Punktami przeznaczonymi do poboru wody na cele gaśnicze z sieci wodociągowej są hydranty przeciwpożarowe lub inne uzgodnione miejsca.

2. Jednostki straży pożarnej gaszące pożar i dokonujące poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci Urzędu zobowiązane są do:

1) powiadamiania Urzędu o miejscach pożarów, niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszeń, nie później niż do godz. 15:00 dnia następującego po dniu zaistnienia pożaru;

2) przekazywania do Urzędu danych o ilości wody pobranej z sieci do gaszenia pożaru.

3. Należność za wodę zużytą na cele przeciwpożarowe pokrywa Gmina Tymbark.