



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA MAZOWIECKIEGO

---

Warszawa, dnia 2 czerwca 2025 r.

Poz. 5333

### UCHWAŁA NR XVII/111/2025 RADY GMINY W OROŃSKU

z dnia 26 maja 2025 r.

#### **w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Orońsko**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2024 r., poz. 1465 z późn. zm.) i art. 19 ust. 3-6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2024 r., poz. 757) po uzyskaniu pozytywnej opinii Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, Rada Gminy w Orońsku uchwala co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Orońsko, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Wójtowi Gminy Orońsko.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

Przewodniczący Rady Gminy

**Jarosław Molenda**

**Załącznik**  
**do Uchwały Nr XVII/111/2025**  
**Rady Gminy w Orońsku**  
**z dnia 26 maja 2025 roku**

**Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Orońsko**

**Rozdział 1.**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1.**

1. Regulamin dostarczania wody na terenie gminy Orońsko zwany dalej Regulaminem, określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i oraz odbiorców usług.
2. Postanowienia Regulaminu są interpretowane i stosowane zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2024 r. poz. 757).
3. Odbiorca wody powinien racjonalnie gospodarować wodą i używać jej zgodnie z przeznaczeniem oraz warunkami wynikającymi z zawartej Umowy.

**§ 2.**

1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
  - 1) Ustawie – rozumie się przez to Ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2024 r. poz. 757);
  - 2) Umowie – rozumie się przez to umowę, o której mowa w art. 6 Ustawy.
2. Wszelkie pojęcia użyte w niniejszym regulaminie, zdefiniowane zostały w Ustawie. Użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie, jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym w szczególności Ustawa.

**Rozdział 2.**

**Minimalny poziom usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne**

**§ 3.**

1. W zakresie doprowadzania wody Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) zapewnić realizację dostawy wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa na wylocie zaworu na wodomierzu głównym, w granicach technicznych możliwości świadczenia usług;
  - 2) zapewnić dostawy wody w sposób ciągły, zgodny z warunkami technicznymi, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę;
  - 3) zapewnić dostawy wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy;
  - 4) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
  - 5) ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej;
  - 6) udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwościach korzystania z tego punktu, w przypadku odcięcia dostawy wody z przyczyn, o których mowa w Ustawie;
2. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:
- 1) ustalania i wydawania warunków technicznych podmiotom zainteresowanym podłączeniem do sieci kanalizacyjnej;
  - 2) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do odbioru ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3 m<sup>3</sup> na dobę;
  - 3) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa;
  - 4) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych;
  - 5) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
  - 6) odbierać ścieki wprowadzone do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych w sposób ciągły, o stanie i składzie zgodnym z obowiązującymi przepisami, tj.:
    - a) BZT<sub>5</sub>: 700 mg O<sub>2</sub>/l,
    - b) ChZT: 1000 mg O<sub>2</sub>/l,
    - c) zawiesina ogólna: 500 mg/l,
    - d) azot amonowy: 200 mg/l,
    - e) azot azotynowy: 10 mg/l,

- f) fosfor ogólny: 15 mg/l,
  - g) chlorki: 1000 mg/l,
  - h) siarczany: 500 mg/l,
  - i) substancje ekstrahujące się eterem naftowym: 100 mg/l,
  - j) odczyn: 6,5 – 9,5 pH,
  - k) temperatura: 35 st.C.
- 7) wielkości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach oczyszczonych w czasie normalnej eksploatacji oczyszczalni nie mogą przekraczać następujących wartości:
- a) dla oczyszczalni ścieków w miejscowości Łaziska:
    - BZT<sub>5</sub>: 40 mg O<sub>2</sub>/l,
    - ChZT: 150 mg O<sub>2</sub>/l,
    - zawiesina ogólna: 50 mg/l.
  - b) dla oczyszczalni ścieków w miejscowości Orońsko:
    - BZT<sub>5</sub>: 25 mg O<sub>2</sub>/l,
    - ChZT: 125 mg O<sub>2</sub>/l,
    - zawiesina ogólna: 35 mg/l.
3. Poziom świadczonych usług, za które Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza do sieci wodociągowej.
4. Przedsiębiorca wodociągowo-kanalizacyjny uprawniony jest do wprowadzenia ograniczeń w sposobie korzystania z wody przez odbiorców usług w sytuacji niedoboru spowodowanego wyjątkowymi warunkami atmosferycznymi, w szczególności suszą.

#### § 4.

1. Odbiorca usług ma prawo:
- 1) do nieprzerwanych dostaw wody odpowiadających wymaganiom w zakresie ilości i ciśnienia określonych w Regulaminie i w Umowie;
  - 2) zgłaszania Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji dotyczących nieprawidłowego wykonywania przez niego usług oraz należności naliczonych za dostawę wody;
  - 3) uczestniczenia w kontrolach przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

### **Rozdział 3.**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

##### **§ 5.**

1. Dostarczanie wody odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, a Odbiorcą usług.
2. Postanowienia umów zawieranych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę na wniosek przyszłego Odbiorcy usług, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone niniejszym Regulaminem oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku przedkłada Odbiorcy usług Umowę.
3. Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym powinien w szczególności zawierać:
  - 1) imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania (lub siedziby) wnioskodawcy;
  - 2) wskazanie nieruchomości, której dotyczy ma umowa;
  - 3) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też posiada własne ujęcie wody;
  - 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, czy też ścieki wprowadza się do zbiornika bezodpływowego lub przydomowej oczyszczalni ścieków;
  - 5) oświadczenie wnioskodawcy, na jakie cele będzie wykorzystywał dostarczaną wodę;
  - 6) oświadczenie wnioskodawcy, jakiego rodzaju ścieki będą odprowadzane przez niego na podstawie zawartej umowy.
4. Umowa powinna zawierać postanowienia wynikające z Ustawy oraz Regulaminu, w szczególności postanowienia dotyczące:
  - a) ilości i jakości świadczonych usług wodociągowych oraz warunków ich świadczenia,
  - b) sposobu i terminów wzajemnych rozliczeń,
  - c) praw i obowiązków stron umowy,

- d) warunków usuwania awarii przyłączy wodociągowych będących w posiadaniu odbiorcy usług,
  - e) procedur i warunków kontroli urządzeń wodociągowych,
  - f) ustaleń zawartych w zezwoleniu na prowadzenie działalności,
  - g) okresu obowiązywania umowy oraz odpowiedzialności stron za niedotrzymanie warunków umowy, w tym warunków wypowiedzenia.
5. Umowa może być zawarta z osobami korzystającymi z lokali na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego, na warunkach określonych w ustawie. Do wniosku załącza się dodatkowo, poza elementami wskazanymi w ust. 3, schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym.
  6. W przypadku umów, o których mowa w ust. 4, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje informację techniczną określającą wymagania techniczne.
  7. W przypadku nieruchomości będących współwłasnością stroną umowy są wszyscy współwłaściciele jednocześnie lub osoba ustanowiona zgodnym pisemnym oświadczeniem ich pełnomocnikiem.
  8. W razie braku zgodnego ustanowienia pełnomocnika dopuszcza się zawarcie umowy z jednym z współwłaścicieli na jego pisemny wniosek wraz z jego pisemnym oświadczeniem o samodzielnym rozliczaniu usług pomiędzy współwłaścicielami.
  9. W przypadku, gdy osoba korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym, składa oświadczenie o korzystaniu z nieruchomości.

#### **Rozdział 4.**

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

##### **§ 7.**

1. Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z Odbiorcą usług w oparciu o ceny i stawki opłat określone w taryfach.
2. Stosowanie przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne cen i stawek opłat wynikających z nowych taryf podanych do wiadomości publicznej zgodnie z przepisami Ustawy nie wymaga odrębnego informowania poszczególnych odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. Za okresy rozliczeniowe na przełomie zmiany taryf ilość wody i ścieków naliczana będzie według stawek określonych w dotychczasowych taryfach do momentu wprowadzenia nowych taryf.

**§ 8.**

1. Podstawą obciążenia Odbiorcy usług należnościami za usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków, świadczone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, jest faktura.
2. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali.
3. Datę, formę i sposób zapłaty określa się na fakturze, zgodnie z zawartą Umową.

**Rozdział 5.****Warunki przyłączenia do sieci****§ 9.**

1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci składa w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego pisemny wniosek o wydanie warunków technicznych podłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zawiera co najmniej:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby podmiotu ubiegającego się o przyłączenie do sieci, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym prawidłowość wskazanych danych, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela – podstawę umocowania, adres do korespondencji;
  - b) wskazanie lokalizacji nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci w tym jego adres i numer działki ewidencyjnej, na której się znajduje;
  - c) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne);
  - d) informacje o przeznaczeniu i sposobie wykorzystywania nieruchomości lub obiektu, który ma zostać przyłączony do sieci;
  - e) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych – przewidywaną ilość i jakość odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania;
  - f) plan zabudowy lub szkic sytuacyjny, określający usytuowanie przyłącza w stosunku do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i sieci uzbrojenia terenu.

3. Po złożeniu wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci i pisemnym potwierdzeniu daty jego złożenia, Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne dokonuje kwalifikacji terminu jego rozpoznania i wydaje warunki bądź odmawia ich wydania, w terminach określonych w Ustawie.
4. Warunki przyłączenia określają:
  - a) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie;
  - b) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej;
  - c) zakres projektu technicznego przyłącza;
  - d) zasady dokonywania odbioru przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wykonanego przyłącza;
  - e) termin ważności przyłącza.
5. Osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowej poza wnioskiem, o którym mowa w ust. 1, składa oświadczenie o przysługującym wnioskodawcy tytule prawnym do nieruchomości, bądź korzystaniu z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.
6. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci,
7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane wydać warunki techniczne w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.
8. W razie braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, informuje na piśmie o tym fakcie osobę ubiegającą się o przyłączenie, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie wydając informacje techniczną.
9. Do terminów określonych w ust. 6 i 7 nie wlicza się terminów przewidzianych w przepisach prawa do dokonania określonych czynności, terminów na uzupełnienie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci, okresów innych opóźnień spowodowanych z winy podmiotu wnioskującego o przyłączenie do sieci albo z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
10. Warunki techniczne przyłączenia do sieci wydane przez Przedsiębiorstwo są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.
11. W przypadku, gdy wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych nie przewiduje w danym miejscu budowy sieci, osoba zainteresowana przyłączeniem do sieci może ją wybudować z własnych środków po uzyskaniu pisemnej zgody Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego i określeniu przez nie warunków technicznych.

12. Rozbudowa i modernizacja sieci wodociągowej oraz niezbędnych urządzeń realizowana jest na koszt Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
13. Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych winny być określone w sposób wyczerpujący.

## **Rozdział 6.**

### **Techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

#### **§ 10.**

1. Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody, skuteczność technologii uzdatniania wody), możliwości oczyszczania ścieków (przepustowość oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów), a także z możliwości technicznych dotyczących układów sieci dystrybucji wody oraz odbioru i przesyłu (w tym przepompowywania) ścieków.
2. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:
  - a) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
  - b) tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
  - c) rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji odbiorcy względem poziomu urządzeń Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
3. Poziom dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają aktualne wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 Ustawy.
4. Potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług:
  - a) w Urzędzie Gminy w Orońsku który udostępnia nieodpłatnie do wglądu:
    - studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
    - miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
    - niniejszy Regulamin;
  - b) warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowych w konkretnym przypadku wyznaczają warunki przyłączenia.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonania odbioru wykonanego przyłącza**

#### **§ 11.**

1. Warunkiem przystąpienia do wykonania robót przyłączeniowych jest zgłoszenie do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zamiaru budowy przyłącza co najmniej 3 dni przed jego rozpoczęciem.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, przy udziale wnioskodawcy, dokonuje protokolarnego odbioru technicznego przyłącza celem stwierdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi wymaganiami technicznymi.
3. Protokół odbioru przyłącza zawiera co najmniej:
  - a) datę odbioru;
  - b) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza, średnicy, materiałów i długości;
  - c) osoby dokonujące odbioru;
  - d) dane nieruchomości, do której wykonano podłączenie;
  - e) podpisy osób uczestniczących w odbiorze.
4. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu (tzw. prace zanikające) należy zgłaszać do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego przed zasypaniem oraz udokumentować fotograficznie i przesłać do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego te miejsca, które muszą być przykryte, ze względu na zagrożenie dla życia i zdrowia mieszkańców.

## **Rozdział 8.**

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

#### **§ 12.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody w razie wystąpienia:
  - a) braku wody w ujęciu;
  - b) zanieczyszczenia dostarczanej wody w stopniu niebezpiecznym dla zdrowia;
  - c) potrzeby zwiększenia dopływu wody do hydrantów przeciwpożarowych;
  - d) uszkodzenia instalacji i przyłączy Odbiorcy usług grożącego niebezpieczeństwem lub powodującego nieuzasadnione straty wody;
  - e) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych;

- f) wystąpieniu siły wyższej, w tym klęsk żywiołowych.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wstrzymać lub ograniczyć odprowadzanie ścieków w razie wystąpienia:
    - a) uszkodzenia instalacji i przyłączy Odbiorcy usług;
    - b) przerw w zasilaniu energetycznym urządzeń kanalizacyjnych;
    - c) wystąpieniu siły wyższej, w tym klęsk żywiołowych.
  3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do udzielenia Odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
  4. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia zdrowia lub środowiska, a także uniemożliwiające świadczenie usług, w szczególności:
    - a) z powodu nagłej awarii sieci prowadzącej do braku możliwości świadczenia usług;
    - b) wystąpienia przerw w zasilaniu urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w energię elektryczną;
    - c) gdy dalsze funkcjonowanie sieci stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia i zdrowia ludzi i zwierząt lub środowiska.
  5. O przerwie w dostawie wody wynikającej z zaplanowanych prac konserwacyjno-remontowych Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia Odbiorców usług co najmniej na 2 dni przed jej planowanym terminem.
  6. W przypadku planowanej przerwy trwającej dłużej niż 12 godzin, należy powiadomić Odbiorców usług co najmniej na 7 dni przed jej planowanym rozpoczęciem. W takim przypadku Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia zastępczy punkt poboru wody.
  7. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed dniem stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzedzając rok stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

## **Rozdział 9.**

### **Standardy obsługi odbiorców usług oraz sposób załatwiania reklamacji**

#### **§ 13.**

- 1) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług, a przede wszystkim informacji objętych Regulaminem oraz zawartych w taryfie.
3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielania na żądanie Odbiorców usług informacji związanych z niedotrzymaniem ciągłości usług nie później niż 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 lit. a).

#### **§ 14.**

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - a) dane Odbiorcy usług, numer umowy,
  - b) przedmiot reklamacji,
  - c) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację,
  - d) zgłoszenie roszczeń.

#### **§ 15.**

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić Odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten wynosi 30 dni.
2. Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:
  - a) przywołanie podstawy prawnej,
  - b) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji,

- c) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części,
  - d) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty,
  - e) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.
3. Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
  4. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ewentualna nadpłata podlega w pierwszej kolejności zaliczeniu na poczet przyszłych należności, a w przypadku wniosku Odbiorcy usług o jej zwrot, jest zwracana w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

## **Rozdział 10.**

### **Warunki dostawy wody na cele przeciwpożarowe**

#### **§ 16.**

1. Woda do celów przeciwpożarowych jest udostępniana z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.
2. Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są:
  - a) jednostki ochotniczych straży pożarnych działające na terenie Gminy Orońsko,
  - b) jednostki organizacyjne Państwowej Straży Pożarnej,
  - c) inne jednostki i osoby wspomagające podmioty określone w lit. a i b.
3. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru jest ustalana na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostki wymienione w ust. 2 niezwłocznie po każdorazowym pobraniu wody z sieci.
4. W przypadku poboru wody na cele przeciwpożarowe z urządzeń wodociągowych, którymi woda dostarczana jest dla innych odbiorców usług, jednostka straży pożarnej niezwłocznie przekazuje Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu informacje o ilości pobranej wody.
5. Należności za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe są pokrywane z budżetu Gminy Orońsko.