

URZĄD GMINY
26-505 Orońsko
ul. Szkolna 8
NIP 7991372857 REGON 000542971

RGK.7021.42.2025



Mps - 06.03.2025
poz. 370

Orońsko, dn. 5 marca 2025 r.

P. Groszypisiewicz

2025 -03- 0 6

Pan

Rękoż. M. Groszypisiewicz

Jarosław Molenda

Przewodniczący Rady Gminy

w Orońsku

W załączeniu przedkładam projekt „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Orońsko” z prośbą o wszczęcie procedury jego uchwalenia przez Radę Gminy w Orońsku.

Nadmieniam, że zgodnie z art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 757) rada gminy, na podstawie projektów regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków opracowanych przez przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne, przygotowuje projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz przekazuje go do zaopiniowania organowi regulacyjnemu (Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Warszawie), zawiadamiając o tym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

z up. Wójta
inż. Sławomir Grabowski
Kierownik Referatu
Rozwoju i Gospodarki Komunalnej

Otrzymają:

1. Adresat
2. A/a.

*Załącznik
do uchwały nr .../2025
Rady Gminy w Orońsku
z dnia ... 2025 r.*

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. Użytych 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 m³ 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 m³ 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) BZT₅: 700 mg O₂/l,
- b) ChZT: 1000 mg O₂/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:
 - BZT₅: 40 mg O₂/l,
 - ChZT: 150 mg O₂/l,
 - zawiesina ogólna: 50 mg/l.
- b) dla oczyszczalni ścieków w miejscowości Orońsko:
 - BZT₅: 25 mg O₂/l,
 - ChZT: 125 mg O₂/l,
 - zawiesina ogólna: 35 mg/l.

8. Poziom świadczonych usług, za które Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność, stwierdza się w miejscu włączenia przyłącza wodociągowego lub przyłącza do sieci wodociągowej.

9. 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. 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 dotyczyć 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, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane wydać warunki techniczne w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

7. 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.

8. 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.

9. Warunki techniczne przyłączenia do sieci wydane przez Przedsiębiorstwo są ważne przez okres 2 lat od dnia ich wydania.

10. 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.

11. Rozbudowa i modernizacja sieci wodociągowej oraz niezbędnych urządzeń realizowana jest na koszt Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

12. 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. 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.

3. 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.

2. 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.

3. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców w przypadkach, gdy występują warunki stwarzające zagrożenie dla życia i 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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

§ 15. 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.