

**Projekt**

z dnia 14 lutego 2020 r.

Zatwierdzony przez .....

**UCHWAŁA .....  
RADY MIEJSKIEJ W TARNOWIE**

z dnia ..... 2020 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta  
Tarnowa**

Na podstawie art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 i 1495) Rada Miejska w Tarnowie uchwała, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Tarnowa, jak w załączniku do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Tarnowa.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady Miejskiej  
w Tarnowie

**Jakub Kwaśny**



## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Tarnowa**

### **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

§ 1. Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zwany dalej regulaminem, określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Regulamin opracowano na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 i 1495), zwanej dalej ustawą.

### **Rozdział 2.**

#### **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
  - a) realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art. 7 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (Dz. U. z 2019 r. poz. 1186, 1309, poz. 1524, poz. 1696, poz. 1712, poz. 1815, poz. 2166 i poz. 2170 oraz z 2020 r. poz. 148),
  - b) dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 2) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy;
- 3) dostarczać odbiorcy usług wodę z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem;
- 4) odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem;
- 5) wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 6) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny;
- 7) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
- 8) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 9) zapewniać należyte warunki odbioru ścieków oraz zapewnić jakość oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 10) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu;
- 11) zapewniać budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu i posiadanych środków finansowych;
- 12) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy;
- 13) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 4. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy;

- 2) przeprowadzania kontroli prawidłowości realizacji robót zgodnie z warunkami przyłączenia do sieci;
- 3) do wymiany wodomierzy będących własnością przedsiębiorstwa, w celu: ich naprawy, legalizacji, wykonania przeglądów technicznych oraz zmiany ich średnicy w przypadkach uzasadnionych wielkością poboru wody;

#### **§ 5. Odbiorca usług ma obowiązek:**

- 1) korzystać z instalacji wodociągowej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci, a w szczególności eliminować możliwości wystąpienia skażenia wody w sieci, w tym wskutek cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej lub powrotu ciepłej wody z instalacji centralnego ogrzewania, jak również utrzymywać urządzenia będące w jego posiadaniu w należytym stanie;
- 2) korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych odpadów i substancji wskazanych w art. 9 ust. 2 ustawy, a w przypadku dostarczania ścieków przemysłowych spełniać warunki wskazane w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ustawy;
- 3) umożliwiać realizację uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, o których mowa w art. 7 ustawy;
- 4) niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu i zaborze wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu i zerwaniu plomb;
- 5) terminowego regulowania należności przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;
- 6) niezwłocznego zawiadamiania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o awariach przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych, wodomierza głównego oraz zaworów przy wodomierzu głównym oraz urządzenia pomiarowego;
- 7) niezwłocznego zawiadomienia o zmianach ilości osób korzystających w nieruchomości w wypadku ryczałtowego rozliczenia świadczonych usług;
- 8) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o planowanych zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci oraz ilość pobieranej wody i odprowadzanych ścieków, a także przeznaczenie wody;
- 9) powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na zmianę stanu technicznego urządzeń i przyłączy wodociągowych lub kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, bez uzgodnienia tego z tym przedsiębiorstwem;
- 10) zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków.

#### **§ 6. Odbiorcy usług zabrania się:**

- 1) podejmowania jakichkolwiek czynności powodujących zakłócenia wskazań wodomierzy, nakładek do zdalnego ich odczytu i urządzeń pomiarowych;
- 2) zmiany miejsca zainstalowania wodomierza głównego i urządzenia pomiarowego, bez uzgodnienia z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 3) obudowywania wodomierza głównego wraz z zaworami w sposób uniemożliwiający odczyt, wymianę wodomierza lub zaworów przy wodomierzu;
- 4) łączenia instalacji wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z instalacją wody pochodzącej z innego źródła, bez zastosowania zabezpieczeń antyskażeniowych oraz bez uzgodnienia z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym;
- 5) wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych odpadów, substancji i ścieków określonych w ustawie oraz przepisach wydanych na jej podstawie.

#### **§ 7. Odbiorca usług ma prawo do:**

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody, wskazanych w Rozdziale 8 ustawy;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### **Rozdział 3.**

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

**§ 8. 1. 1.** Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Warunkiem zawarcia umowy jest:

- 1) przyłączenie nieruchomości do sieci wodociągowo lub kanalizacyjnej;
- 2) wystąpienie z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy przez osoby, o których mowa w ust. 3.

3. Umowa może być zawarta:

- 1) z osobą, która posiada tytuł prawny do korzystania z nieruchomości albo z osobą, która korzysta z nieruchomości o nieregulowanym stanie prawnym - na jej wniosek;
- 2) z właścicielem lub z zarządcą nieruchomości zabudowanej budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, na wniosek właściciela lub zarządcy;
- 3) z osobą korzystającą z lokalu, jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym lub budynkami wielolokalowymi, na wniosek właściciela lub zarządcy nieruchomości, jeżeli właściciel lub zarządca zawrze umowę z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.

4. Podpisanie umowy z odbiorcą usług następuje po złożeniu przez niego wniosku o zawarcie umowy. Umowa z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym zawierana jest na pisemny wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego.

5. W przypadku zmiany odbiorcy usług, bez zmiany warunków przyłączenia nieruchomości do sieci, osoba wstępująca w miejsce dotychczasowego odbiorcy usług, zobowiązana jest do niezwłocznego złożenia wniosku do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zawarcie umowy oraz podpisanego również przez dotychczasowego odbiorcę usług protokołu zdawczo-odbiorczego zawierającego wskazanie wodomierza.

6. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia przez odbiorców usług dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

8. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony.

9. Umowa, o której mowa w ust. 1, może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019, poz. 134 i 730).

### **Rozdział 4.**

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

**§ 9. 1. 1.** Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz ilości wody dostarczonej do nieruchomości i odprowadzonych ścieków ustalone zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W okresie rozliczeniowym obejmującym zmianę taryfy ilość zużytej wody lub odprowadzonych ścieków do dnia poprzedzającego wejście w życie nowej taryfy włącznie rozlicza się według starej taryfy. Ilość tę ustala się proporcjonalnie do liczby dni przypadających do dnia zmiany taryfy w stosunku do liczby dni między odczytami obejmującymi zmianę taryf, zaś w przypadku rozliczeń dokonywanych na podstawie norm zużycia w stosunku do liczby dni w miesiącu, w którym przypada zmiana taryf.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nalicza opłatę abonamentową zgodnie z obowiązującą taryfą. Opłata abonamentowa jest naliczana niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

### **Rozdział 5.**

#### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych**

**§ 10. 1.** Dostępność usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od:

- 1) istnienia urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego;

- 2) ujęcia modernizacji lub budowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych;
- 3) możliwości technicznych urządzeń przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających 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 stacji uzdatniania wody) lub jej dostawy, jak również możliwości odbioru i oczyszczania ścieków (wydajność oczyszczalni);
- 4) możliwości zachowania minimalnego poziomu świadczonych usług dla wcześniej podłączonych odbiorców;
- 5) posiadania tytułu prawnego do urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje "Warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej", o ile spełnione są przesłanki określone w ust. 1.

3. W przypadku braku możliwości wydania "Warunków przyłączenia do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej" informacja ta przekazywana jest podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w § 13 ust. 2.

4. W sprawach spornych dotyczących odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci na wniosek strony rozstrzyga organ regulacyjny.

**§ 11.** Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna uzgodnić dokumentację techniczną z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, celem zapewnienia jej zgodności z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

## **Rozdział 6.**

### **Warunki przyłączania do sieci**

**§ 12. 1.** Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług.

2. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia do sieci.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 powinien zawierać:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą (imię i nazwisko lub nazwę wraz z adresem zamieszkania/siedziby i adresem do korespondencji, jeśli jest inny od miejsca zamieszkania/siedziby);
- 2) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych;
- 3) określenie wielkości przewidywanego poboru wody i jej przeznaczenia lub wskazanie przewidywanej wielkości odprowadzanych ścieków i ich rodzaju, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych, również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających;
- 4) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, sposobu zagospodarowania (w tym rodzaju i lokalizacji istniejącej i/lub planowanej zabudowy na nieruchomości - plan sytuacyjny ze wskazaniem adresu i oznaczenia geodezyjnego działki), a także przeznaczenia;
- 5) wskazanie planowanego terminu rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków;
- 6) w przypadku wystąpienia w imieniu inwestora pełnomocnika - pisemne upoważnienie inwestora dla pełnomocnika.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

5. Warunki, o których mowa w ust. 4, określają co najmniej:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci;
- 2) maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości;
- 3) maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości i ich rodzaj;
- 4) okres ważności wydanych warunków przyłączenia, który nie może być krótszy niż 2 lata.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

§ 13. 1. Przedsiębiorstwo dokonuje odbioru wykonanego przyłącza w terminie 3 dni roboczych od zgłoszenia gotowości do odbioru.

2. Do wniosku o odbiór przyłącza wodociągowego i/lub kanalizacyjnego należy dołączyć aktualną uzgodnioną dokumentację projektową.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z uzgodnioną dokumentacją projektową oraz uczestniczy w próbach i odbiorach częściowych lub/i końcowych, przy udziale osoby ubiegającej się o przyłączenie do sieci i wykonawcy robót.

4. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), osoba ubiegająca się o przyłączenie jest zobowiązana zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

5. Przed zasypaniem osoba ubiegająca się o przyłączenie zobowiązana jest wykonać geodezyjną inwentaryzację powykonawczą przyłącza.

6. Po dokonaniu odbioru komisja sporządza protokół odbioru wykonanego przyłącza.

7. Wzory zgłoszenia odbioru oraz protokołu odbioru określa Przedsiębiorstwo.

## **Rozdział 8.**

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

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody w sytuacjach spowodowanych okolicznościami, takimi jak:

- 1) brak wody surowej w ujęciu;
- 2) potrzeba zwiększenia dopływu wody do hydrantów pożarowych;
- 3) stan awarii, przez który to stan rozumie się nieprzewidywalne, przypadkowe uszkodzenie urządzeń wodociągowych uniemożliwiające ich normalną eksploatację;
- 4) konieczność przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci;
- 5) wydanie decyzji przez Państwową Inspekcję Sanitarną;
- 6) działanie siły wyższej.

2. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem przerwy w dostawie wody, jeżeli szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności.

§ 15. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo wstrzymać lub ograniczyć odbiór ścieków w sytuacjach spowodowanych okolicznościami, takimi jak:

- 1) stan awarii, przez który rozumie się nieprzewidywalne, przypadkowe uszkodzenie urządzeń kanalizacyjnych uniemożliwiające ich normalną eksploatację;
- 2) konieczność przeprowadzenia planowanych prac eksploatacyjnych, konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci;
- 3) odprowadzanie przez odbiorcę usług ścieków stanowiących zagrożenie dla życia i zdrowia osób obsługujących urządzenia kanalizacyjne;
- 4) działanie siły wyższej.

2. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem przerwy w odbiorze ścieków, jeżeli szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności.

§ 16. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;

- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 4) poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

§ 17. 1. O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody do nieruchomości lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa;
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty;
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego;
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzanie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy pominiętych albo celowo uszkodzonych wodomierzach głównych lub urządzeniach pomiarowych.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, w sposób opisany w ust. 2, odbiorców usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw *wody* lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, podając jednocześnie informacje o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru.

§ 18. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne bez zawiadomienia w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej przepisach wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z ustawy.

## **Rozdział 9.**

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

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 20. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierały co najmniej:

- 1) wskazanie komórki organizacyjnej upoważnionej do kontaktów z odbiorcami usług oraz podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci oraz do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji;
- 2) dane umożliwiające kontakt;
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji;

i były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

§ 21. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie lub na jego stronie internetowej udostępnione były następujące dokumenty i informacje:

- 1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:
  - a) taryfa,
  - b) niniejszy regulamin,
  - c) tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony) wraz z aktami wykonawczymi,
- 2) informacje dotyczące:



- a) szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawienia dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
- b) procedury reklamacyjnej,
- c) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:
  - odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne,
  - odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego, lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości, osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

§ 22. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorcy wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

## **Rozdział 10.**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

§ 23. Prawo do pobierania wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego posiadają wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 24. Ilość wody pobieranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Gminie Miasta Tarnowa, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Miasta Tarnowa.