

**UCHWAŁA NR**  
**Rady Gminy Duszniki**  
z dnia                      r.

**w sprawie przekazania poprawionego projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 994. z późn. zm.) oraz 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o zmianie ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 r., poz. 2180) oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (j.t. Dz.U. z 2018 r., poz. 1152 ze późn. zm.) w zw. z art. 64 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1257 z późn. zm) , Rada Gminy Duszniki uchwala, co następuje:

**§ 1.**

1. Przekazuje się poprawiony projekt regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.
2. Poprawiony projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków jest załącznikiem nr 1 do niniejszej uchwały.
3. O przekazaniu poprawionego projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, o którym mowa w ust. 1, zawiadamia się Komunalny Zakład Budżetowy w Dusznikach.

**§ 2.**

Wykonanie niniejszej uchwały powierza się Wójtowi Gminy Duszniki.

**§ 3.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

SPRAWDZONO  
POD WZGLĘDEM PRAWNYM

Agnieszka Drogowska  
radca prawny Pz 2232/06

**Uzasadnienie do**

**Uchwały Nr .....**

**Rady Gminy**

**Duszniki**

**z dnia.....**

**w sprawie przekazania poprawionego projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie**

Pismem z dnia 5 września 2018 r. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie wezwał Radę Gminy Duszniki do przekazania poprawionego projektu regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, zakreślając ostatecznie pismem z dnia 13 września 2018 r. termin na złożenie poprawionego regulaminu do dnia 1 października 2018 r.

Zapisy poprawionego projektu regulaminu, zgodnie z wezwaniem organu, zostały doprecyzowane w wymaganym zakresie.

W związku z powyższym, podjęcie niniejszej uchwały jest konieczne.

SPRAWDZONO  
POD WZGLĘDEM PRAWNYM

*Agnieszka Drągowska*  
radca prawny *Pz 2232/06*

Załącznik  
do Uchwały Nr .....

Rady Gminy Duszniki .....  
z dnia .....

## REGULAMIN DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

**-PROJEKT -**

### ROZDZIAŁ I PRZEPISY GÓLNE

#### § 1.

Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Duszniki.

#### § 2.

1. Ilekroć w regulaminie mowa jest o:

- 1) ustawie należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 328 z późn. zm.).
- 2) zakładzie należy przez to rozumieć Komunalny Zakład Budżetowy w Dusznikach który jest przedsiębiorstwem wodociągowo – kanalizacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy.

2. Użyтым w regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadają im akty prawne wyższego rzędu, w tym ustawa.

### ROZDZIAŁ II

#### MINIMALNY POZIOM USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE W ZAKRESIE DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

#### § 3.

W zakresie dostarczania wody zakład jest zobowiązany:

- 1) dostarczać odbiorcy usług wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6 m<sup>3</sup> rocznie.
- 2) zapewnić ciągłość i niezawodność dostaw wody, z zastrzeżeniem ważnych powodów, o których mowa w § 13 ust. 6 regulaminu.,
- 3) w przypadku dostarczania wody z posiadanej sieci wodociągowej, zapewnić

- dostawę wody pod ciśnieniem, nie mniejszym niż 0,1 MPa, mierzonym u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym zainstalowanym na przyłączy wodociągowym,
- 4) zapewnić dostawę wody o jakości przeznaczonej do spożycia przez ludzi i o parametrach nie gorszych niż określone właściwymi przepisami prawa.

#### § 4.

W zakresie odbioru ścieków zakład jest zobowiązany:

- 1) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6 m<sup>3</sup> rocznie.
- 2) zapewnić ciągły i niezawodny odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
- 3) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.

### ROZDZIAŁ III

#### WARUNKI I TRYB ZAWIERANIA UMÓW Z ODBIORCAMI USŁUG

#### § 5.

1. Świadczenie usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę zawartą między zakładem, a odbiorcą usług.
2. W terminie do 7 dni od dnia złożenia przez przyszłego odbiorcę usług wniosku o zawarcie umowy, o którym mowa § 6 regulaminu, zakład sporządza i przedkłada przyszłemu odbiorcy usług projekt umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.
3. Zakład udostępnia na swojej stronie internetowej aktualnie obowiązujące ogólne warunki umów, o ile się nimi posługuje.

#### § 6.

Wniosek o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków z zakładem powinien określać, co najmniej:

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania lub siedziby wnioskodawcy, a w przypadku wnioskodawcy prowadzącego działalność gospodarczą – również REGON lub numer NIP,
- 2) wskazanie nieruchomości, co do której wnioskodawca chce zawrzeć umowę,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy czy nieruchomość jest podłączona do sieci wodociągowej zakładu, czy też posiada własne ujęcie wody,
- 4) oświadczenie czy nieruchomość jest podłączona do sieci kanalizacyjnej zakładu, czy też wprowadza ścieki 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 wnioskodawcę na podstawie zawartej umowy (przemysłowe, bytowe albo komunalne),
- 7) wskazanie rodzaju umowy (zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie albo zaopatrzenie w wodę albo odprowadzenia ścieków)

#### § 7.

2

SPRAWDZONO  
POD WZGLĘDEM PRAWNYM

Agnieszka D. Jowska  
radca prawny K/Pz 2232/06

Wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę przez zakład z osobą korzystającą z lokalu powinien zawierać elementy wskazane w § 6 regulaminu, a ponadto :

- 1) imię, nazwisko (lub nazwę) lub REGON, numer NIP (jeśli osoba taka go posiada) oraz adres osoby korzystającej z lokalu, co do której składany jest wniosek o zawarcie umowy wraz z umocowaniem do złożenia wniosku w imieniu i na rzecz tej osoby,
- 2) wskazanie lokalu, co do którego wnioskodawca żąda zawarcia umowy,
- 3) oświadczenie wnioskodawcy o poinformowaniu osoby korzystającej z lokalu o zasadach rozliczeń oraz o obowiązku regulowania dodatkowych opłat wynikających z taryf za dokonywane przez zakład rozliczenie,
- 4) schemat wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku wielolokalowym za wodomierzem głównym, wraz z określeniem lokalizacji wszystkich punktów czerpalnych w obrębie budynku wielolokalowego.

## ROZDZIAŁ IV

### SPÓSÓB ROZLICZEŃ W OPARCIU O CENY I STAWKI OPŁAT

#### USTALONE W TARYFACH

##### § 8.

1. Częstotliwość okresów rozliczeniowych określa umowa o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzenie ścieków, przy czym rozliczenie nie może następować częściej niż raz w miesiącu.
2. Stosowanie przez zakład cen i stawek opłat wynikających z nowych, podanych do wiadomości publicznej taryf w Biuletynie Informacji Publicznej Wód Polskich i gminy Duszniki, nie wymaga odrębnego informowania odbiorców usług o ich rodzajach ani wysokości.
3. Aktualnie obowiązująca taryfa jest dołączana do umowy.

##### § 9.

1. Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody i (lub) odprowadzania ścieków świadczone przez zakład jest faktura.
2. Datę, formę i sposób zapłaty określa faktura wystawiona zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę (i) lub odprowadzanie ścieków.
3. W przypadku budynku wielolokalowego, w którym odbiorcami usług są również osoby korzystające z poszczególnych lokali, zakład wystawia odrębną fakturę zarządcy lub właścicielowi takiego budynku wielolokalowego oraz odrębne faktury osobom korzystającym z lokali, lub wyłącznie odbiorcom usług będących osobami korzystającymi z lokali, z którymi zakład zawarł odrębne umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków.
4. W przypadku niesprawności wodomierza głównego lub okresowego braku możliwości odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku poprzedniego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

**ROZDZIAŁ V**  
**WARUNKI PRZYŁĄCZANIA DO SIECI**

**§ 10.**

1. Określenie warunków przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej odbywa się na piśmie wniosek złożony przez osobę ubiegającą się o przyłączenie.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien zawierać, co najmniej :
  - 1) imię i nazwisko (nazwę) wnioskodawcy, względnie sposób reprezentacji wnioskodawcy wraz z dokumentem (lub jego kopią) potwierdzającym jej prawidłowość, a w razie działania wnioskodawcy przez przedstawiciela - podstawę umocowania, adres do korespondencji,
  - 2) adres nieruchomości, która ma być przyłączona,
  - 3) rodzaj przyłączenia (wodociągowe, kanalizacyjne),
  - 4) planowaną wielkość poboru wody, jej przeznaczenie lub planowaną ilość odprowadzanych ścieków i określenie ich rodzaju, a w przypadku ścieków przemysłowych – wskazanie przewidywanej ilości i jakości odprowadzanych ścieków oraz dane o przewidywanym sposobie ich podczyszczania.
3. Zakład w terminie 14 dni od otrzymania wniosku wraz z kompletem załączników wydaje warunki przyłączenia do sieci, jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci. W sprawach skomplikowanych termin wydania warunków może ulec wydłużeniu do 30 dni.
4. Zakład, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, informuje na piśmie osobę ubiegającą się o przyłączenie o braku możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci, wskazując przyczyny, które uniemożliwiają przyłączenie.
5. Warunki przyłączenia do sieci powinny określać, co najmniej:
  - 1) lokalizację nieruchomości osoby ubiegającej się o przyłączenie,
  - 2) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej,
  - 3) parametry techniczne przyłącza
  - 4) zakres dokumentacji technicznej, którą zobowiązana jest przedstawić osoba ubiegająca się o przyłączenie nieruchomości do sieci.
  - 5) okres ważności warunków przyłączenia

**ROZDZIAŁ VI**

**TECHNICZNE WARUNKI OKREŚLAJĄCE MOŻLIWOŚĆ DOSTĘPU DO  
USŁUG WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNYCH**

**§ 11.**

1. Zakład ma prawo odmówić przyłączenia odbiorcy usług do sieci, jeżeli nie posiada technicznych możliwości świadczenia usług.
2. Techniczne możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych określa aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, z wyłączeniem przypadku, o którym mowa w art. 21 ust. 7 ustawy.
3. Ustala się techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:
  - 1) przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PEHD o średnicy od 32 mm do 110 mm

- 2) w miejscu włączenia do sieci należy wmontować zawór odcinający zasuwę, a obudowę zasuwy wyposażyc w skrzynkę uliczną i obrukować,
  - 3) należy uwzględnić strefę przemarzania gruntu, a przebieg i zagłębienia przewodów w gruncie należy prowadzić najkrótszą, bezkolizyjną trasą,
  - 4) przyłącza kanalizacyjne należy wykonać z rur PCV o średnicy od 160 mm do 200 mm
  - 5) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń typu mini przepompownie, rozdrabniarki.
4. Przy projektowaniu przyłącza należy uwzględnić:
- 1) prowadzenie przyłącza najkrótszą trasą;
  - 2) posadowienie przyłącza na głębokości zabezpieczającej przed przemarzaniem lub zastosowanie odpowiedniego zabezpieczenia przed przemarzaniem, z uwzględnieniem spadku w kierunku spływu min 2%;
  - 3) dojazd i dostęp do studni rewizyjnych na przyłączu kanalizacyjnym.

**ROZDZIAŁ VII**  
**SPOSÓB DOKONYWANIA ODBIORU,**  
**PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGOWO-KANALIZACYJNE**  
**WYKONANEGO PRZYŁĄCZA**

**§ 12.**

1. Warunkiem przystąpienia do prac zmierzających do przyłączenia nieruchomości do sieci zakładu jest pisemne uzgodnienie z zakładem dokumentacji technicznej i sposobu prowadzenia tych prac oraz warunków i sposobów dokonywania przez zakład kontroli robót.
2. Zakład wydaje pisemne uzgodnienie, o którym mowa w ust. 1 niezwłocznie po złożeniu kompletnej dokumentacji technicznej.
3. Zakres dokumentacji technicznej określają warunki przyłączenia.
4. W ramach prac związanych z odbiorem przyłącza, zakład dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami technicznymi przyłączenia do sieci oraz z projektem przyłącza.
5. Odbiór częściowy robót ulegających zasypaniu tzn. robót zanikających następuje w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru
6. Odbiór częściowy oraz końcowy przyłączy jest przeprowadzany przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.
7. Wynik odbioru jest potwierdzany przez strony wpisem w karcie przebiegu robót.
8. Odbiór końcowy następuje na pisemny wniosek inwestora lub działającego w jego imieniu wykonawcy, który powinien zawierać, co najmniej:
  - 1) imię i nazwisko (nazwę) inwestora,
  - 2) adres przyłącza,
  - 3) proponowany termin odbioru końcowego,
  - 4) warunki odbioru przyłącza.
9. Odbiór końcowy dokonywany jest na podstawie końcowego protokołu odbioru technicznego według zasad określonych w warunkach przyłączenia lub umowie o przyłączenie.
10. Protokół odbioru technicznego przyłącza powinien zawierać, co najmniej:
  - 1) datę odbioru,
  - 2) przedmiot odbioru z wyszczególnieniem przeznaczenia przyłącza (rodzaju:

- wodociągowe, kanalizacyjne), średnicy, materiałów i długości, rodzaj odprowadzanych ścieków dla przyłącza kanalizacyjnego,
- 3) skład komisji, w tym: wykonawcę i użytkownika,
  - 4) adres nieruchomości, do której wykonano podłączenie,
  - 5) podpisy członków komisji.
11. Protokół końcowy stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania podłączenia i jego podpisanie przez strony upoważnia odbiorcę do złożenia pisemnego wniosku o zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków

## ROZDZIAŁ VIII

### SPÓSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NIEDOTRZYMANIA CIĄGŁOŚCI USŁUG I ODPOWIEDNIICH PARAMETRÓW DOSTARCZANEJ WODY I WPROWADZANYCH DO SIECI KANALIZACYJNEJ ŚCIEKÓW

#### § 13.

1. Zakład ma obowiązek poinformować odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 7 dniowym.
2. Zakład ma obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 12 godzin.
3. W przypadku budynków wielolokalowych, zakład może o zdarzeniach wskazanych w ust. 2 poinformować właściciela lub zarządcę budynku nieruchomości oraz osoby korzystające z lokali, z którymi zakład zawarł umowy o zaopatrzenie w wodę i (lub) odprowadzanie ścieków.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin zakład ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
5. W przypadku przerwy trwającej do 12 godzin zakład jest zobowiązany, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zapewnić zastępczy punkt poboru wody. O lokalizacji zastępczego punktu poboru wody zakład informuje odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty.
6. Zakład ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie usług wyłącznie z ważnych powodów.
7. Za ważne powody uznaje się: potrzebę ochrony życia lub zdrowia ludzkiego, środowiska naturalnego, potrzeby związane z zachowaniem ochrony przeciwpożarowej, a także przyczyny techniczne uniemożliwiające, bądź zagrażające poprawnemu świadczeniu usług na rzecz odbiorcy oraz niedochowanie odpowiednich parametrów dostarczanej wody lub wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków.
8. Wystąpienie ważnego powodu, o którym mowa w ust. 7, nie zwalnia zakładu z obowiązku zastosowania wszelkich dostępnych sposobów dla złagodzenia uciążliwości związanych z ograniczeniem, bądź wstrzymaniem świadczenia usług na rzecz odbiorców.

## ROZDZIAŁ IX

### STANDARDY OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG, W TYM SPOSOBY ZAŁATWIANIA REKLAMACJI ORAZ WYMIANY INFORMACJI DOTYCZĄCYCH W SZCZEGÓLNOŚCI ZAKŁÓCEŃ W DOSTAWIE WODY I ODPROWADZANIU ŚCIEKÓW

#### § 14.

6

SPRAWDZONO  
POD WZGLĘDEM PRAWNYM

*Agnieszka D. z Gowiska*  
radca prawny Spz 2232/06



1. Zakład jest zobowiązany do udzielania odbiorcom usług wszelkich informacji dotyczących:
  - 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
  - 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków oraz o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
  - 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
  - 4) obowiązujących taryfach.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1, są udzielane w sposób zwyczajowo przyjęty lub na wniosek odbiorcy. Wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim może zostać złożony:
  - 1) pisemnie, poprzez jego przesłanie pocztą, bądź złożenie w siedzibie Przedsiębiorstwa,
  - 2) w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej podany na stronie internetowej zakładu ,
  - 3) drogą telefoniczną,
3. Zakład udziela informacji drogą telefoniczną, bądź w formie elektronicznej na adres podany przez wnioskodawcę bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni, z zastrzeżeniem ust. 4 i 5.
4. Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona w formie pisemnej, zakład udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja powinna zostać udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 3.
5. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania wyjaśnień, bądź podjęcia dodatkowych czynności, zakład informuje o tym fakcie wnioskodawcę przed upływem terminów wskazanych w ust. 3 i 4. W takim przypadku termin na udzielenie informacji ulega wydłużeniu do 30 dni od dnia złożenia wniosku.

## § 15.

1. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez zakład umowy, ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 7 dni od powzięcia informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego jej podstawę w następujący sposób:
  - 1) osobiście w siedzibie zakładu ,
  - 2) poprzez jej wysłanie na adres siedziby zakładu ,
  - 3) za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres poczty elektronicznej zakładu wskazany na stronie internetowej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko, albo nazwę lub firmę oraz adres reklamującego,
  - 2) przedmiot reklamacji,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) numer i datę umowy.
4. Zakład rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia lub doręczenia reklamacji.
5. W przypadkach wymagających dokonania dodatkowych ustaleń, ekspertyz, bądź wizji lokalnych, termin rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w ust. 4, może zostać wydłużony do 30 dni.
6. Wniesienie reklamacji nie zwalnia odbiorcy z obowiązku uiszczenia naliczonych opłat.
7. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie.
8. W przypadku uwzględnienia reklamacji zakład powiadamia odbiorcę usług o wyniku jej rozpatrzenia,

## § 16.

Zakład w siedzibie udostępnia do wglądu:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Duszniki taryfy,
- 2) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie Gminy Duszniki,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody,
- 4) aktualny wieloletni plan rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych .

## ROZDZIAŁ X

### WARUNKI DOSTARCZANIA WODY NA CELE PRZECIWOŻAROWE

## § 17.

Uprawnionymi do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu zakładu są:

- 1) jednostki Państwowej Straży Pożarnej
- 2) jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej,
- 3) inne jednostki i osoby wspomagające podmioty określone w pkt. 1) i 2).

## § 18.

1. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu zakładu dokonywany jest w miejscach uzgodnionych z zakładem, a przede wszystkim z opomiarowanych hydrantów przeciwpożarowych.
2. Uprawnieni do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci zobowiązani są do poinformowania z zakładu o miejscu pożaru oraz do udzielania pisemnych informacji o ilości pobranej wody wraz ze wskazaniem punktu jej poboru i to niezwłocznie po utrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż dzień po zdarzeniu.

## § 19.

Rozliczenia zakładu z Gminą Duszniki za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe dokonywane są kwartalnie, na podstawie pisemnych informacji, o których mowa w § 18 ust. 2 regulaminu.

## ROZDZIAŁ XI

### PRZEPISY KOŃCOWE

## § 20.

W sprawach nie objętych regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.