

**UCHWAŁA NR XXVI/323/2021
RADY GMINY JUCHNOWIEC KOŚCIELNY**

z dnia 28 kwietnia 2021 r.

**w sprawie przyjęcia projektu regulaminu dostarczania wody
i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art.18 ust.2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 i 1378) i art.19 ust.1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), uchwala się, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się projekt "Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Juchnowiec Kościelny (zwany dalej projektem), stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Projekt regulaminu przekazuje się do zaopiniowania Dyrektorowi Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

§ 3. Zawiadamia się Zakład Gospodarki Komunalnej w Juchnowcu Kościelny z siedzibą w Księżynie o przekazaniu projektu do zaopiniowania organowi regulującemu, o którym mowa w §2.

§ 4. Traci moc uchwała Nr XVI/191/2020 Rady Gminy Juchnowiec Kościelny z dnia 29 maja 2020 r. w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

§ 5. Uchwała podlega wykonaniu przez Wójta Gminy.

§ 6. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Joanna Januszewska

PROJEKT
REGULAMINU DOSTARCZANIA WODY I ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA TERENIE GMINY JUCHNOWIEC KOŚCIELNY

Rozdział 1.
Przepisy ogólne.

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Juchnowiec Kościelny.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w niniejszym regulaminie mowa o ustawie rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020r. poz. 2028 z późn. zm.). Pozostałe pojęcia użyte w regulaminie mają znaczenie wskazane w ustawie.

§ 3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne prowadzi swoją działalność w oparciu o zezwolenie na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Rozdział 2.
Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo
wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody
i odprowadzania ścieków.

Oddział 1.

Prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

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

- 1) Zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do:
 - a) dostawy do odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5m³ na dobę i 183m³ na rok,
 - b) dostawy wody pod ciśnieniem nie mniejszym niż 0,1 MPa, w miejscu przyłączenia nieruchomości do sieci,
 - c) odbioru ścieków w ilości nie mniejszej niż 0,5m³ na dobę i 183m³ na rok,
 - d) dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, z zastrzeżeniem uzasadnionych wyjątków określonych w niniejszym regulaminie.

- 2) 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;
- 3) Odbierać od odbiorcy usług ścieki na podstawie pisemnej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności ustawą i niniejszym regulaminem,
- 4) Wydawać warunki techniczne niezbędne do podłączenia do sieci będącej w eksploatacji przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 5) Instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny;
- 6) Prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody;
- 7) Prowadzić okresową kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;
- 8) 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, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych;
- 9) 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;
- 10) Dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu;
- 11) Na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości jego wskazań i w przypadku stwierdzenia przez Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 5. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków pracownicy przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego po okazaniu legitymacji i pisemnego upoważnienia mają 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 przyłączania do sieci;
- 3) Przeprowadzania kontroli technicznego stanu przyłącza w czasie jego użytkowania;

- 4) Wymagać przed ostatecznym uruchomieniem przyłącza przedstawienia przez inwestora dokumentów stwierdzających wykonanie nowego obiektu zgodnie z przepisami prawa budowlanego i sanitarnego.

Oddział 2.

Prawa i obowiązki odbiorcy usług.

§ 6. 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;
- 2) Korzystać z instalacji kanalizacyjnej w sposób uniemożliwiający występowanie zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz nie wprowadzać do urządzeń kanalizacyjnych wód opadowych, roztopowych i drenażowych zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy, jak również 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) Prawidłowo utrzymywać i zabezpieczać pomieszczenie wodomierza głównego (w tym studzienkę wodomierzową), wodomierz główny, wodomierz dodatkowy oraz urządzenie pomiarowe, a także zapewnić łatwy dostęp do tych urządzeń w celu ich odczytu i wymiany;
- 5) Niezwłocznie zawiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o uszkodzeniu wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego, w tym o uszkodzeniu plomb;
- 6) 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;
- 7) Powstrzymywać 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, w tym nasadzeń drzew i krzewów oraz zabudowy w pasie terenu, w którym zlokalizowana jest sieć wodociągowa i sieć kanalizacji sanitarnej;

- 8) Zawiadomić przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o posiadanych własnych ujęciach wody w celu umożliwienia prawidłowego obliczenia należności z tytułu odprowadzania ścieków;
- 9) Złożyć pisemny wniosek o wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar w celu sprawdzenia prawidłowości jego wskazań i w przypadku stwierdzenia przez Urząd jego prawidłowego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 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,
- 4) Zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

Rozdział 3.

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług.

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

2. 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,

3. 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,

4. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu,

5. 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 (t.j. Dz. U. z 2020, poz. 287).

Rozdział 4.

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

§ 9. 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, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 ustawy.

2. W przypadku braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 ustawy. W przypadku braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 8 ust. 1, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

3. W rozliczeniach odprowadzanych ścieków, ilość wody bezpowrotnie zużytej uwzględnia się w przypadku, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zamontowanego na koszt odbiorcy.

4. Utrata ważności cechy legalizacyjnej wodomierza dodatkowego uprawnia przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne do zaprzestania uwzględniania jego wskazań w rozliczeniach odprowadzanych ścieków.

5. Gdy odprowadzającym ścieki jest zakład produkcyjny nie posiadający urządzeń pomiarowych, ilość ścieków odprowadzanych ustala się w umowie między dostawcą, a odbiorcą ścieków.

6. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie,

7. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

8. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości rachunku nie wstrzymuje jego zapłaty,

Rozdział 5.

Warunki przyłączenia do sieci.

§ 10. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wnioski o wydanie warunków przyłączenia,

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zawiera co najmniej informacje zawarte w art. 19a ust. 4. ustawy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci i przekazuje je wnioskodawcy w terminach określonych w art.19a ust. 1 ustawy, z uwzględnieniem art.19a ust. 2 i art.19a ust. 5.

4. Warunki, o których mowa w ust. 3, określają co najmniej:

- a) miejsce i sposób przyłączenia nieruchomości do sieci,
- b) miejsce zainstalowania wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- c) informacje o rodzaju i zawartości dokumentów, jakie powinien przedłożyć podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci w celu realizacji przyłącza,
- d) okres ważności wydanych warunków przyłączenia.

5. Podział nieruchomości wskazanej przez Wnioskodawcę we wniosku o warunki przyłączenia powoduje nieważność wydanych warunków przyłączenia.

Rozdział 6.

Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych.

§ 11. 1. Potencjalni odbiorcy usług wodociągowo-kanalizacyjnych mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności tych usług w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym, w oparciu o wniosek o wydanie opinii o możliwości przyłączenia do sieci.

2. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odmówić przyłączenia nieruchomości do sieci:

- 1) jeśli na skutek przyłączenia odbiorcy nie będzie możliwe zachowanie minimalnego poziomu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- 2) jeśli przedsiębiorstwo nie posiada tytułu prawnego do dysponowania siecią,
- 3) jeśli nie istnieją techniczne możliwości świadczenia usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.

§ 12. 1. Warunki techniczne możliwości świadczenia usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co należy rozumieć faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo i dostarczenia do odbiorców wody nadającej się do spożycia przez ludzi tj., wydajność ujęć wody, wydajność technologii uzdatniania wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i przepustowość sieci wodociągowej, a także faktyczne możliwości odprowadzania i oczyszczania ścieków tj., przepustowość sieci kanalizacyjnej, przepustowość oczyszczalni ścieków, wydajność technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów ściekowych. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest również od układu sieci i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana położeniem instalacji odbiorcy względem sieci będących w posiadaniu przedsiębiorstwa.

§ 13. Warunkiem przystąpienia do wykonania przyłącza jest sporządzenie przez podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, dokumentacji technicznej z uwzględnieniem warunków przyłączenia wydanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

Rozdział 7.

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza.

§ 14. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z wydanymi warunkami przyłączenia oraz dokumentacją techniczną,

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron,

3. Odbioru dokonuje się przed zasypaniem przyłącza. Odbiór prac ulegających częściowemu zakryciu (zasypaniu) podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem),

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny, w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

5. Odbiór techniczny zakończony jest sporządzeniem trójstronnego protokołu odbioru, podpisanego przez:

- przedstawiciela przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego
- inwestora
- wykonawcę robót

6. W przypadku stwierdzenia wykonania przyłącza niezgodnie z warunkami przyłączenia i dokumentacją techniczną sporządzany jest protokół z wykazem usterek i wskazaniem terminu na ich usunięcie.

Rozdział 8.

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

§ 15. 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, jeżeli jest on możliwy do przewidzenia,
- 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.

§ 16. 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 3 dni przed dniem, w którym przerwa w świadczeniu usług się rozpocznie.

2. O zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia państwowego inspektora sanitarnego, wójta oraz odbiorcę usług co najmniej 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 17. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w ustawie i w wydanych do niej aktach 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

§ 18. 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, 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.

§ 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby informacje zawierające 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 oraz
- 3) godziny przyjmowania reklamacji oraz udzielania informacji, były udostępnione w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz na jego stronie internetowej.

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

- 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 rozstrzygania, 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.

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

2. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) dane zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji 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.

§ 22. Zapewnienie dostawy wody na cele przeciwpożarowe następuje na mocy umowy zawieranej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne a Gminą Juchnowiec Kościelny.

§ 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 kwartalna pisemna informacja składana przez Gminę Juchnowiec Kościelny, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Gminą Juchnowiec Kościelny.