

(h)

Pl. apt. jg
Z up. WÓJTA
mgr inż. Mirosław Jaroszek
ZASTĘPCA WÓJTA

**UCHWAŁA NR ...
RADY GMINY JUCHNOWIEC KOŚCIELNY**

z dnia ... 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 (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 713, 1378 z późn. zm.) i 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 2020 r. poz. 2028 z późn. zm.) 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 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 Januszevska

DYREKTOR
Czemiel
mgr inż. Damian Czemieli

mgr inż. Mirosław Jaroszek
mgr inż. Mirosław Jaroszek
aplikant radcowski
funkcyjna - pomyślnie

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) 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, 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 przyłączania do sieci.

§ 10.

1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek 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 wnioski 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.