



**Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie**

**Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
we Wrocławiu**

WR.RZT.70.287.2021



Wrocław, dnia 25 sierpnia 2021 r.

**POLECONY**  
Za zwrotnym  
potwierdzeniem odbioru

**Zakład Gospodarki Komunalnej  
i Mieszkaniowej  
ul. Żeromskiego 25  
68-120 Iłowa**

### DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust 2 w związku z 27a ust. 3 pkt 2) i 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 – dalej u.z.z.w.) w związku z art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2021, poz. 735 – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Iłowej z dnia 1 lipca 2021 r. w sprawie zatwierdzenia taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Iłowa na okres 3 lat,

### zatwierdzam

taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie gminy Iłowa na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

### UZASADNIENIE

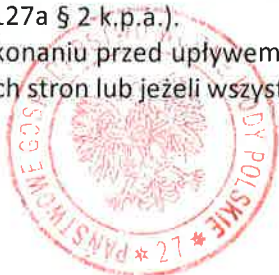
Na podstawie art. 107 § 4 Kpa odstępuję od uzasadnienia decyzji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d u.z.z.w. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr 77 1130 1017 0020 1510 6720 0025 w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

### POUCZENIE

1. Od niniejszej decyzji służy stronom odwołanie do Prezesa Wód Polskich za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa

- Wodnego Wody Polskie (ul. C. K. Norwida 34, 50-950 Wrocław), w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia (art. 127 § 1 i § 2, art. 129 § 1 i § 2 k.p.a.).
2. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję (art. 127a § 1 k.p.a.).
  3. Z dniem doręczenia organowi administracji publicznej oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania przez ostatnią ze stron postępowania, decyzja staje się ostateczna i prawomocna (art. 127a § 2 k.p.a.).
  4. Decyzja podlega wykonaniu przed upływem terminu do wniesienia odwołania, jeżeli jest zgodna z żądaniem wszystkich stron lub jeżeli wszystkie strony zrzekły się prawa do wniesienia odwołania (art. 130 § 4 k.p.a.).



z upoważnienia  
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie  
Zastępcy Dyrektora  
Rafał Błaszczuk

**Otrzymują:**

1. Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej, ul. Żeromskiego 25, 68-120 Iłowa.
2. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – a/a.

Dyrektor  
Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie  
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu  
ul. Norwida 34, 50-950 Wrocław

Kierownik  
Wydziału Taryf  
Patrycja Kornaś

25.09.2021 r.

Niniejsza taryfa stanowi załącznik do decyzji  
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

Z dnia ..... 25.08.2021 .....

Znak ..... HR. RT. 70.287.2021 .....

**TARYFA**  
**DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I**  
**ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**  
**NA OKRES 3 LAT**  
**NA TERENIE GMINY IŁOWA**

Zupowazniona  
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie  
Zastępca Dyrektora  
Rafał Blaszczyk

**ZAKŁAD GOSPODARKI KOMUNALNEJ I MIESZKANIOWEJ**  
**UL. ŻEROMSKIEGO 25**  
**68- 120 IŁOWA**

**KIEROWNIK ZAKŁADU**  
**mgr Józef Brzeziński**

IŁOWA, 2021 R.

## 1. Rodzaje prowadzonej działalności

Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Iłowej jest zakładem budżetowym gminy Iłowa i realizuje zadania własne gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zgodnie ze Statutem nadanym uchwałą Rady Miejskiej w Iłowej Nr 39/5/VI/07 z dnia 27 marca 2007 r. oraz w oparciu o pisemne umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierane z Odbiorcami Usług za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w administrowaniu Zakładu.

Przedmiotem działania Zakładu jest między innymi, pobieranie, uzdatnianie i dostarczanie wody za pomocą urządzeń wodociągowych oraz odprowadzanie i oczyszczanie ścieków za pomocą urządzeń kanalizacyjnych, będących w administrowaniu Zakładu.

Podstawowym rodzajem działalności Zakładu jest według Polskiej Klasyfikacji Działalności przede wszystkim:

- 36.00.Z – pobór, uzdatnianie i rozprowadzanie wody,
- 37.00.Z – odprowadzanie i oczyszczanie ścieków.

W ramach podstawowej działalności Zakład zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzania ścieków. Zakład utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody w ujęciach Iłowa i Szczepanów oraz całodobowo kieruje tymi procesami, steruje całodobowo procesy odbioru i oczyszczania ścieków przesyłanych z terenu miasta do oczyszczalni ścieków Iłowej, a także dba o jakość wody i monitoruje jakość ścieków przez systematyczne badania laboratoryjne. Ponadto, Zakład utrzymuje w stałej gotowości pogotowie wodno-kanalizacyjne. Prowadzi przeglądy, naprawy i remonty istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, pomp głębinowych oraz urządzeń studni podciśnieniowych, przepompowni ścieków oraz urządzeń oczyszczalni ścieków.

Ponadto Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej jest administratorem gminnego zasobu mieszkaniowego oraz administratorem cmentarza komunalnego. Prowadzi również działalność w zakresie odbioru nieczystości stałych z nieruchomości niezamieszkałych oraz odbiorem i transportem nieczystości płynnych, zajmuje się również utrzymaniem zieleni miejskiej oraz utrzymaniem czystości na terenie miasta.

## 2. Rodzaj i struktura Taryfy

W zakresie rodzaju i struktury Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Iłowej opracował następującą taryfę:

- a) **w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** – taryfę niejednolitą wieloczęlonową zawierającą różne ceny dla taryfowych grup odbiorców podane dla 1 m<sup>3</sup> dostarczanej wody i stawkę opłaty abonamentowej na odbiorcę rozliczanego w oparciu o wskazania przyrządu pomiarowego, a także:
  - wodę pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych,
  - wodę zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe,
  - wodę zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.
  
- b) **w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków** – taryfę niejednolitą wieloczęlonową zawierającą różne ceny dla taryfowych grup odbiorców za 1 m<sup>3</sup> odprowadzanych ścieków i stawkę opłaty abonamentowej na odbiorcę.

### 3. Taryfowe grupy odbiorców usług

Charakterystyka taryfowych grup odbiorców.

<b>Taryfowa grupa odbiorców usług zaopatrzenia w wodę</b>	
<b>Grupa 1</b>	Gospodarstwa domowe, właściciele i zarządcy oraz posiadający tytuł prawny do budynków mieszkalnych rozliczani za ilość dostarczanej wody ustalonej na podstawie wskazań wodomierza głównego. Dodatkowo do tej grupy zalicza się całodobowe instytucje opiekuńczo wychowawcze oraz opieki społecznej.
<b>Grupa 2</b>	Pozostali odbiorcy usług nie wymienieni w Grupie 1 rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego. Odbiorcy usług pobierający wodę m.in. na potrzeby przedsiębiorstw oraz instytucji użyteczności publicznej. Woda przeznaczona do produkcji oraz do spożycia lub na cele socjalno-bytowe dla odbiorców nie wymienionych w grupie 1, a także woda przeznaczona na cele przeciwpożarowe, zasilania fontann, źródeł oraz wody zużywanej bezpowrotnie. Odbiorcy rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, wodomierza dodatkowego mierzącego ilość wody zużywanej bezpowrotnie.
<b>Taryfowa grupa odbiorców usług odprowadzenia ścieków</b>	
<b>Grupa 1</b>	Gospodarstwa domowe, właściciele i zarządcy oraz posiadający tytuł prawny do budynków mieszkalnych, którzy pobierają wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi lub na cele socjalno – bytowe gospodarstw domowych. Odbiorcy rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków określona w oparciu o ilość zużytej wody ustalona na podstawie wskazań wodomierza głównego. Dodatkowo do tej grupy zalicza się całodobowe instytucje opiekuńczo wychowawcze oraz opieki społecznej.
<b>Grupa 2</b>	Pozostali odbiorcy usług nie wymienieni w Grupie 1 rozliczani za ilość odprowadzonych ścieków określoną w oparciu o ilość zużytej wody ustaloną na podstawie wskazań wodomierza głównego. Ilość odprowadzonych ścieków może być zmniejszona o ilość wody zużywanej bezpowrotnie.

### 4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

#### 4.1 Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres od 1-12 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena		Jednostka miary
			netto	z VAT	
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	Cena za 1 m <sup>3</sup> wody	3,05	3,29	zł/m <sup>3</sup>
		Stawka opłaty abonamentowej	4,54	4,90	zł/odb./m-c
1.	Grupa 2	Cena za 1 m <sup>3</sup> wody	3,42	3,69	zł/m <sup>3</sup>
		Stawka opłaty abonamentowej	4,54	4,90	zł/odb./m-c

#### 4.2 Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres od 13-24 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena		Jednostka miary
			netto	z VAT	
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	Cena za 1 m <sup>3</sup> wody	3,06	3,30	zł/m <sup>3</sup>
		Stawka opłaty abonamentowej	4,64	5,01	zł/odb./m-c
1.	Grupa 2	Cena za 1 m <sup>3</sup> wody	3,43	3,70	zł/m <sup>3</sup>
		Stawka opłaty abonamentowej	4,64	5,01	zł/odb./m-c

#### 4.3 Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres od 25-36 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena		Jednostka miary
			netto	z VAT	
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	Cena za 1 m3 wody	3,12	3,37	zł/m3
		Stawka opłaty abonamentowej	4,74	5,12	zł/odb./m-c
1.	Grupa 2	Cena za 1 m3 wody	3,50	3,78	zł/m3
		Stawka opłaty abonamentowej	4,74	5,12	zł/odb./m-c

#### 4.4 Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzone ścieki na okres od 1-12 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena		Jednostka miary
			netto	z VAT	
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	Cena za 1 m3 ścieków	8,78	9,48	zł/m3
		Stawka opłaty abonamentowej	6,00	6,48	zł/odb./m-c
2.	Grupa 2	Cena za 1 m3 ścieków	9,22	9,96	zł/m3
		Stawka opłaty abonamentowej	6,00	6,48	zł/odb./m-c

#### 4.5 Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzone ścieki na okres od 13-24 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena		Jednostka miary
			netto	z VAT	
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	Cena za 1 m3 ścieków	8,87	9,58	zł/m3
		Stawka opłaty abonamentowej	6,13	6,62	zł/odb./m-c
2.	Grupa 2	Cena za 1 m3 ścieków	9,32	10,07	zł/m3
		Stawka opłaty abonamentowej	6,13	6,62	zł/odb./m-c

#### 4.6 Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzane ścieki na okres od 25-36 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena		Jednostka miary
			netto	z VAT	
1	2	3	4	5	6
1.	Grupa 1	Cena za 1 m3 ścieków	8,98	9,70	zł/m3
		Stawka opłaty abonamentowej	6,28	6,78	zł/odb./m-c
2.	Grupa 2	Cena za 1 m3 ścieków	9,43	10,18	zł/m3
		Stawka opłaty abonamentowej	6,28	6,78	zł/odb./m-c

## 5. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe

W rozliczeniach z odbiorcami usług, obowiązują następujące ceny i stawki opłat:

- 1) **Cenę za dostarczaną wodę** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Zakładowi za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody rozliczanej na podstawie wskazań wodomierza lub przeciętnych norm zużycia wody, do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami;
- 2) **Cenę za odprowadzone ścieki**, jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług obowiązany jest zapłacić Zakładowi za 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków, w tym ścieków komunalnych lub ścieków przemysłowych, ustaloną na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub zużycia wody określonego zgodnie ze wskazaniami wodomierza lub w oparciu o przeciętne normy zużycia wody. Do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami;
- 3) **Stawkę opłaty abonamentowej** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Zakładowi za usługi odczytu wodomierza i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody lub ilość odprowadzonych ścieków oraz utrzymanie w gotowości urządzeń kanalizacyjnych w rozliczeniach:
  - z odbiorcami usług w oparciu o wskazania wodomierza głównego lub wskazania wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej;
  - z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym;Do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami;

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia. Należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

1. W budynkach wyposażonych w wodomierze główne ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierzy głównych, a w przypadku braku wodomierzy ilość wody rozlicza się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.
2. Ilość odprowadzonych ścieków w budynkach wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się w oparciu o ich wskazania, a w przypadkach jego braku – jako równą ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej określonej zgodnie z art. 27 ust.6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).
3. W budynkach nie korzystających z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę a odprowadzających ścieki, ich ilość ustala się w oparciu o wskazanie tzw. wodomierza własnego, mierzącego całą ilość wody dostarczonej do budynku z tzw. własnego źródła. Wodomierz taki pełni funkcję urządzenia pomiarowego ścieków.

Warunkiem przyjęcia takiego urządzenia za podstawę określenia ilości ścieków jest :

- zastosowanie typu wodomierza dopuszczonego do stosowania do rozliczeń,
  - uzgodnienie miejsca jego zamontowania z Zakładem,
  - założenie plomby na takim wodomierzu przez Zakład.
4. W przypadku braku wodomierza własnego pełniącego funkcję urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzanych ścieków ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody.
  5. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie wskazań dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.
  6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, o ile umowa nie stanowi inaczej, 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 ubiegłego lub iloczynu średniego miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

7. Na wniosek odbiorcy usług Zakład dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności – koszty sprawdzenia pokrywa wnioskujący odbiorca.
8. O ile umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zawarta z odbiorcą usług nie stanowi inaczej opłata za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki jest pobierana zaliczkowo za każdy miesiąc na podstawie złożonej deklaracji o prognozie ilości poboru wody i odprowadzaniu ścieków.
9. Rozliczenie następuje na podstawie faktycznych odczytów urządzeń pomiarowych 2 razy w ciągu roku. Rozliczenie polega na porównaniu rzeczywistego rozliczenia odbiorcy usług za dany okres z opłatami zaliczkowymi wpłacanymi przez odbiorcę usług w tym samym okresie.

## **6. Warunki stosowania cen i stawek opłat**

### **6.1 Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.**

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest przez Zakład w zakresie poboru, uzdatniania i dostarczania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków.

Usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków świadczone są dla taryfowych grup odbiorców zgodnie z podziałem na poszczególne grupy opisane szczegółowo w rozdziale 3.

Zakład zobowiązany jest do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji usług dostawy wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz urządzeń kanalizacyjnych do realizacji usług odprowadzania ścieków, w tym oczyszczania ścieków. Dostarczanie wody odbywać się będzie w sposób ciągły i niezawodny zapewniający należyłą jakość dostarczanej wody, o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami, w ilości zgodnymi z warunkami przyłączenia nieruchomości i nie mniejszej niż 0,3 m<sup>3</sup>/h i o ciśnieniu nie mniejszym niż 0,05 MPa mierzonego u wylotu na zaworze za wodomierzem głównym, zainstalowanym na przyłączy wodociągowym lub w przypadku braku wodomierza w miejscu połączenia przyłącza z wewnętrzną instalacją wodociągową.

Prowadzona też będzie regularna wewnętrzna kontrola jakości dostarczanej wody oraz regularnego informowania o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane:

- a) przyjmować do posiadanej sieci kanalizacyjnej ścieki wprowadzane przez odbiorców usług, w ilości nie mniejszej niż 0,3m<sup>3</sup>/h;
  - b) zapewnić ciągły odbiór ścieków o stanie i składzie zgodnym z aktualnie obowiązującymi przepisami i obowiązującą umową o odprowadzanie ścieków;
  - c) odprowadzać wprowadzone ścieki do posiadanych urządzeń kanalizacyjnych.
- Obowiązek ten wypełnia się w trybie bieżącej eksploatacji posiadanych urządzeń oraz zapewnienia ich należytego stanu technicznego.

### **6.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.**

Określone w Taryfie ceny stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych dotyczących ochrony środowiska i ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia



przez ludzi, w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne (smak, zapach, barwa) oraz jakości ścieków oczyszczonych odprowadzanych do odbiornika oraz z Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który określa m.in. minimalny poziom usług.

Jakość wody produkowanej przez Zakład jest zgodna zarówno z normami krajowymi, jak i normami europejskimi. Woda ujmowana jest z ujęć głębinowych.

Podlega uzdatnianiu bez chemicznego wspomaganie. Poddawana jest ponadto coraz lepszej dystrybucji i dzięki temu jest smaczna i zdrowa.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez Zakład usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Zakład ma obowiązek poinformować niezwłocznie o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej, w mediach lub inny sposób zwyczajowo przyjęty. Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, poprzez pocztę email, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia.

Zakład jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub jej doręczenia przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu w inny sposób.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków Zakład informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

Dla sprawnej obsługi klientów wykorzystywane są:

- fakturowanie faktycznej ilości sprzedanej wody,
- ograniczenie wielkości strat wody,
- nadzorowanie efektywności pracy pracowników,
- zorganizowanie punktu obsługi klienta.

Proponowane taryfy zapewnią wysoki poziom świadczonych usług, ciągłość dostaw wody i ciągłą gotowość urządzeń do odbioru ścieków.

KIEROWNIK ZAKŁADU

mgr Józef Brzezicki