



Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu

WR.RZT.70.8.2023

Wrocław, dnia 6 kwietnia 2023 r.



F+TM
13.04.2023
[Signature]

Zakład Gospodarki Komunalnej
ul. Kolejowa 5
59-420 Bolków

DECYZJA

Na podstawie art. 24c ust. 2, art. 24b, art. 24j, w związku z art. 27a ust. 3 pkt 2) i art. 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 537 – 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 2022 r. poz. 2000 – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Zakładu Gospodarki Komunalnej w Bolkowie o skrócenie okresu obowiązywania dotychczasowej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków na terenie gminy Bolków, zatwierdzonej Decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 21 maja 2021 r., znak: WR.RZT.70.128.2021 i zatwierdzenie nowej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Bolków na okres 3 lat,

1. **zatwierdzam ustaloną przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Bolkowie, taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Bolków na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji,**
2. **orzekam o skróceniu okresu obowiązywania taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Bolków, zatwierdzonej decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 21 maja 2021 r., znak: WR.RZT.70.128.2021, do dnia wejścia w życie nowej taryfy.**

UZASADNIENIE

Zakład Gospodarki Komunalnej w Bolkowie pismem z dnia 16 stycznia 2023 r., wystąpił z wnioskiem o skrócenie okresu obowiązywania taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Bolków, zatwierdzonej decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu

Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 21 maja 2021 r., znak: WR.RZT.70.128.2021. Pismem z dnia 23 stycznia 2023 r. organ regulacyjny wezwał wnioskodawcę do uzupełnienia braków formalnych wniosku. W dniu 13 lutego 2023 r. organ regulacyjny otrzymał uzupełniony wniosek. W dniu 16 lutego 2023 r. organ regulacyjny wszczął postępowanie w przedmiotowej sprawie oraz wezwano przedsiębiorstwo do złożenia wyjaśnień. W dniu 10 marca 2023 r. przedłożono wyjaśnienia. Zawiadomieniem z dnia 27 marca 2023 r. powiadomiono o zakończeniu postępowania administracyjnego w przedmiotowej sprawie.

Zgodnie z art. 24j ust. 1 u.z.z.w. w uzasadnionych przypadkach, w szczególności, jeżeli wynika to z udokumentowanych zmian warunków ekonomicznych oraz wielkości usług i warunków ich świadczenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w trakcie obowiązywania dotychczasowej taryfy może złożyć do organu regulacyjnego wnioski o skrócenie okresu obowiązywania tej taryfy wraz z projektem nowej taryfy oraz uzasadnieniem, jednak nie później niż przed rozpoczęciem biegu terminu 120 dni od planowanego dnia wejścia w życie nowej taryfy. Zgodnie z § 2 pkt 5) rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz.1074), okres obrachunkowy poprzedzający wprowadzenie nowej taryfy dla wniosku przekazanego przez przedsiębiorstwo wynosi 36 kolejne miesiące obrachunkowe poprzedzające nie więcej niż o 120 dni, dzień złożenia wniosku. Z powyższych przepisów wynika, że przedsiębiorstwo konstruuąc taryfę, zobowiązane było oprzeć się na kosztach poniesionych w poprzednich latach obrachunkowych, uwzględnić przewidywane, obiektywne zmiany tych kosztów w następnych latach, uwzględnić zmiany warunków ekonomicznych, wielkość usług i warunki ich świadczenia.

W toku postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Zakład Gospodarki Komunalnej w Bolkowie udokumentował zmianę warunków ekonomicznych oraz opracował nową taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Bolków.

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku, stwierdził zgodność projektu taryfy i uzasadnienia przedstawionego przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Bolkowie z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz ustawy Prawo wodne. Wnioskodawca ustalił niezbędne przychody uwzględniając w szczególności zmiany wielkości usług i warunki ich świadczenia oraz koszty wynikające z planowanych wydatków inwestycyjnych na podstawie wieloletnich planów rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również weryfikacji kosztów, związanych ze świadczeniem usług, poniesionych w latach obrachunkowych, obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalonych na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy, pod względem celowości ich ponoszenia, i w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen.

Jednocześnie organ regulacyjny na podstawie art. 24j u.z.z.w. orzekł o skróceniu okresu obowiązywania dotychczasowej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Bolków, zatwierdzonej w decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 21 maja 2021 r., znak sprawy WR.RZT.70.128.2021. Okres ten został skrócony do dnia, w którym wejdzie w życie taryfa zatwierdzona w niniejszej decyzji.

W związku z powyższym, iż zmiana warunków ekonomicznych, wynika z przedstawionych dokumentów, a wynik oceny, weryfikacji oraz analizy nowego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Bolków jest pozytywny, należało zgodnie z art. 24c ust. 2 u.z.z.w. zatwierdzić przedmiotową taryfę i skrócić okres obowiązywania poprzedniej.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d u.z.z.w. Opłatę w wysokości 576,04 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
ZASTĘPCA DYREKTORA
Rafał Hiaszczyk

Otrzymują:

1. Zakład Gospodarki Komunalnej, ul. Kolejowa 5, 59-420 Bolków.
2. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – a/a.

ZAKŁAD
GOSPODARKI KOMUNALNEJ
59-420 Bolków, ul. Kolejowa 5

tel. 75 74 13 277

Za zgodność z oryginałem
Wrocław

2023 -04- 06

Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Strona od ...1... do ...6....

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

Z dnia 06.04.2023r.

Znak WR.RZT.70.8.2023

Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
ZASTĘPCA DYREKTORA
Rafał Błazczyk

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

ZAKŁAD GOSPODARKI KOMUNALNEJ W BOLKOWIE
UL. KOLEJOWA 5
59-420 BOLKÓW

Zakład Gospodarki Komunalnej
Wrocław

DYREKTOR
Zakładu Gospodarki Komunalnej
Krzysztof Andrejowski

(BOLKÓW, 2022)

1. Rodzaje prowadzonej działalności.

Zakład Gospodarki Komunalnej w Bolkowie, ul. Kolejowa 5 prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie Statutu wprowadzonego Uchwałą nr XII/85/19 Rady Miejskiej w Bolkowie z dnia 28.10.2019r. (z późniejszymi zmianami)

Przedmiotem działania Zakładu, wynikającym ze Statutu jest między innymi:

- a) uzdatnianie i dostarczanie wody,
- b) bieżąca eksploatacja, naprawa i konserwacja sieci i urządzeń wodociągowych,
- c) remonty kapitalne i modernizacja sieci i urządzeń wodociągowych,
- d) rozbudowa sieci i urządzeń wodociągowych,
- e) wykonywanie przyłączy dla odbiorców i urządzeń wodociągowych
- f) odbiór ścieków i ich odprowadzanie do sieci kanalizacyjnej,
- g) bieżąca eksploatacja, naprawa i konserwacja sieci i urządzeń kanalizacyjnych,
- h) bieżąca eksploatacja oczyszczalni ścieków,
- i) remonty kapitalne i modernizacja sieci i urządzeń kanalizacyjnych,
- j) rozbudowa sieci i urządzeń kanalizacyjnych,
- k) wykonanie podłączeń odbiorców do sieci i urządzeń kanalizacyjnych,
- l) świadczenie usług instalatorstwa kanalizacyjnego
- m) prowadzenie kontroli jakości oczyszczonych ścieków;
- n) dokonywanie rozliczeń za pobraną wodę i odprowadzane ścieki oraz prowadzenie wymaganej dokumentacji w tym zakresie;

Przedmiot działania Zakładu – w zakresie objętym ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) jest dostawa wody oraz odprowadzanie ścieków, za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących w eksploatacji Zakładu.

Zakład prowadzi działalność również w innych zakresach. Koszty tych działalności nie obciążają taryfy zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

2. Rodzaj i struktura taryfy.

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę dla odbiorców usług obowiązuje **taryfa jednolita dwuczłonowa** składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ dostarczonej wody oraz
- stałej opłaty abonamentowej, wyrażanej w złotych na odbiorcę na miesiąc.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków ma zastosowanie **taryfa jednolita**

jednoczłonowa składająca się z ceny wyrażonej w złotych za m³ odprowadzonych ścieków (bez stałej opłaty abonamentowej).

3. Grupy odbiorców usług.

Zgodnie z rozporządzeniem, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług, uwzględniając lokalne uwarunkowania, w szczególności:

- wielkość zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych grupach odbiorców usług, mierzona kosztami jednostkowymi,
- dostępność danych odnoszących się do poszczególnych rodzajów kosztów,
- strukturę planowanych taryf,
- spodziewane korzyści ekonomiczne z wprowadzenia nowych metod alokacji, w porównaniu z kosztem ich wdrożenia,
- stabilność stosowanych metod alokacji kosztów,
- wyposażenie w wodomierze i urządzenia pomiarowe.

Uwzględniając powyższe, w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyłoniono następujące grupy odbiorców usług:

Grupa odbiorców usług zaopatrzenia w wodę		Opis
I.	Gospodarstwa domowe, jednostki budżetowe	<ul style="list-style-type: none"> - Gospodarstwa domowe w budynkach mieszkalnych jedno i wielorodzinnych, - Właściciele i zarządcy budynków, - Wspólnoty mieszkaniowe, - Jednostki i zakłady budżetowe,
II	Pozostali odbiorcy	<ul style="list-style-type: none"> - Odbiorcy wody z wyłączeniem wymienionych w punkcie 1, którzy prowadzą działalność gospodarczą, a woda wykorzystywana jest do celów rolnych, produkcyjnych i technologicznych lub jest w kontakcie z żywnością oraz odbiorcy prowadzący inną działalność gospodarczą niezwiązaną z działalnością produkcyjną, np.: działalność usługowa, turystyczno-rekreacyjna, podmioty zrzeszone w formy prawne, odbiorcy wody pobierający wodę do podlewania ogrodów działkowych (pobraną ze źródeł ulicznych, publicznych studni, fontann, zraszania ulic i na cele przeciwpożarowe.
Grupa odbiorców usług odprowadzania ścieków		Opis
I.	Gospodarstwa domowe, jednostki budżetowe	<ul style="list-style-type: none"> - Gospodarstwa domowe w budynkach mieszkalnych jedno i wielorodzinnych, - Właściciele i zarządcy budynków,

Zakład Gospodarki Komunalnej w Bolkowie

DYREKTOR
Zakładu Gospodarki Komunalnej

Krzysztof Andrzejewski

		- Wspólnoty mieszkaniowe, - Jednostki i zakłady budżetowe,
II.	Pozostali odbiorcy	- Odbiorcy z wyłączeniem wymienionych w punkcie 1, którzy prowadzą działalność gospodarczą, oddający ścieki powstałe w związku z prowadzoną działalnością rolną, produkcyjną i technologiczną, ścieki powstałe na skutek kontaktu zużytej wody z żywnością oraz odbiorcy oddający ścieki w wyniku prowadzenia innej działalności gospodarczej niezwiązanej z działalnością produkcyjną, np.: działalność usługowa, turystyczno-rekreacyjna, podmioty zrzeszone w formy prawne

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

Przy rozliczeniach za **dostarczoną wodę** dla wszystkich odbiorców usług obowiązuje taryfa jednolita wieloczęłonowa składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ dostarczonej wody oraz
- stawki opłaty abonamentowej, niezależnej od ilości dostarczonej wody, płaconej comiesięcznie.

Stawka opłaty abonamentowej wyrażana jest w złotych na odbiorcę na miesiąc, i jest stosowana za rozliczanie należności za ilość dostarczonej wody.

Przy rozliczeniach za **odprowadzone ścieki** dla wszystkich odbiorców usług obowiązuje taryfa jednolita wieloczęłonowa składająca się z ceny wyrażonej w złotych za m³ odprowadzonych ścieków.

W związku z powyższym, struktura cen i stawek opłat za 1 m³ wody i ścieków oraz stawek stałych opłat abonamentowych na okres 3 lat, kształtuje się w następujący sposób (w złotych):

Wysokość opłat za 1 m³ wody i ścieków oraz opłat stałych na okres 3 lat (w złotych: netto, brutto):

Za wodę pobraną z urządzeń zbiorowego zaopatrzenia:	Taryfa w okresie od 1 do 12 miesiąca	Taryfa w okresie od 13 do 24 miesiąca	Taryfa w okresie od 25 do 36 miesiąca
1. Grupa 1:	6,72zł/m ³ (netto) 7,26zł/m ³ (brutto)	7,10zł/m ³ (netto) 7,67zł/m ³ (brutto)	7,30zł/m ³ (netto) 7,88zł/m ³ (brutto)
2. Stała opłata abonamentowa:	4,50zł/m ³ (netto) 4,86zł/m ³ (brutto)	5,00zł/m ³ (netto) 5,40zł m ³ (brutto)	5,00zł/m ³ (netto) 5,40zł m ³ (brutto)
3. Grupa 2:	7,00zł/m ³ (netto) 7,56zł/m ³ (brutto)	7,30zł/m ³ (netto) 7,88zł m ³ (brutto)	7,50zł/m ³ (netto) 8,10zł/m ³ (brutto)
4. Stała opłata abonamentowa:	4,50zł/m ³ (netto) 4,86zł/m ³ (brutto)	5,00zł/m ³ (netto) 5,40zł m ³ (brutto)	5,00zł/m ³ (netto) 5,40zł/m ³ (brutto)
Za ścieki wprowadzone do urządzeń zbiorowego odprowadzania:	Taryfa w okresie od 1 do 12 miesiąca	Taryfa w okresie od 13 do 24 miesiąca	Taryfa w okresie od 25 do 36 miesiąca

1. Grupa 1:	9,50zł/m ³ (netto) 10,26zł/m ³ (brutto)	10,00zł/m ³ (netto) 10,80zł/m ³ (brutto)	10,30zł/m ³ (netto) 11,12zł/m ³ (brutto)
2. Grupa 2:	9,50zł/m ³ (netto) 10,26zł/m ³ (brutto)	10,00zł/m ³ (netto) 10,80zł/m ³ (brutto)	10,30zł/m ³ (netto) 11,12zł/m ³ (brutto)

*Do cen i stawek opłat netto doliczono obowiązujący podatek od towarów i usług VAT. Zgodnie z obowiązującymi przepisami stawka podatku VAT wynosi 8%.

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z obowiązującymi przepisami, na podstawie określonej w taryfie cen i stawek opłat oraz regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, które instaluje i utrzymuje dostawca ścieków. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzanych ścieków ustala się, jako równą ilości dostarczonej wody (wskazań wodomierzy) przez Jednostkę z uwzględnieniem poboru wody z innych źródeł.

W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług na warunkach określonych przez Zakład i regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Stała opłata abonamentowa ustalana jest za każdy miesiąc, także w przypadkach braku poboru wody.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie, a w szczególności zgodnie z wystawioną fakturą.

Pozostałe szczegółowe zasady rozliczeń precyzuje regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie działania Zakładu.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych grup odbiorców.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Zróżnicowanie pod względem ilości poboru wody lub odprowadzonych ścieków uzasadnia stawka obejmująca cenę za każdy m³. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków jednorodzinnych i wielorodzinnych oraz budynków użyteczności publicznej, przeznaczonych na cele usługowo-handlowe i innych odbiorców.

W zakresie dostawy wody Zakład ponosi stałe koszty rozliczeń, co uzasadnia stawka opłaty

abonamentowej. Koszty te ponosi niezależnie od tego, czy poszczególny odbiorca w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę lub odprowadzał ścieki czy też nie, bowiem ponoszenie tych kosztów wymusza proces produkcji wody i gotowość do jej dostarczenia

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Określone ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych i które zostały określone w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Jakość wody dostarczanej przez Jednostkę – jest zgodna z normami krajowymi, określonymi w rozporządzeniu Ministra Zdrowia. Badania wody wykonywane są okresowo przez Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną w Jaworze, niezależnie od kontroli wykonywanych przez jednostkę.

Ścieki z Gminy Bolków dostarczane są do oczyszczalni ścieków w miejscowości Wolbromek, gdzie poddawane są procesom mechanicznego i biologicznego oczyszczania, a następnie odprowadzane są do rzeki Nysa Szalona. Odprowadzone ścieki spełniają warunki pozwolenia wodno-prawnego i obowiązujących standardów w tym zakresie.

Standardy obsługi odbiorców usług w tym sposób załatwienia reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń wody i odprowadzania ścieków zostały określone w §10, §11 i §12 regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków a szczególności w zakresie:

1. Wystąpienia przerwy w dostawie wody Zakład zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje odbiorcę o jego lokalizacji poprzez ogłoszenia w formie pisemnej, bądź innej na stronie internetowej Jednostki, w zależności od usytuowania punktu. Zakład zapewnia ciągłą dostawę wody do tego punktu.
2. Zapewnienia całodobowej obsługi w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.
3. Procedury działania podczas planowanych i awaryjnych przerw w dostawie wody.
4. Wymiany informacji, poprzez umieszczone ogłoszenia na stronie internetowej Jednostki, możliwość kontaktu telefonicznego pod numerem telefonu 75 74 13 309 lub kom. 602 327 151.
5. Procedury składania reklamacji przez odbiorców.

