



Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Warszawie

Warszawa,

2021-09-22

**DECYZJA NINIEJSZA
STAŁA SIĘ
OSTATECZNA**

Z-C A D Y R E K T O R A
Agnieszka Zientara

Warszawa, dn. 12.10.2021 r.

WA.RZT.70.261.2021/5

Zakład Gospodarki Komunalnej
ul. Gen. Fr. Żymirskiego 38
05-205 Klembów



DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust. 2 oraz 27a 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, zwanej dalej „uzzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2021 r. poz. 735, zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Zakładu Gospodarki Komunalnej w Klembowie, ul. Gen. Fr. Żymirskiego 38, 05-205 Klembów, z dnia 13 lipca 2021 r. (data wpływu: 21 lipca 2021 r.)

**zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe oprowadzanie ścieków na terenie
gminy Klembów na okres 3 lat**

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

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

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzzwoś. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy RZGW w Warszawie **07 1130 1017 0020 1510 6720 0024**, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

POUCZENIE

Od niniejszej decyzji służy stronom prawo wniesienia odwołania do Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu, który wydał decyzję. 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. Nie jest możliwe skuteczne cofnięcie oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania.

Z-CA DYREKTORA

Agnieszka Zientara

RADCA PRAWNY

Piotr Krzysztof Rad
WA-5522

D. Kuchta

KIEROWNIK

Margolita Garwońska

2021-09-22

Otrzymują:

1. Adresat;
2. PGW Wody Polskie Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Warszawie, ul. Zarzecze 13 B, 03-194 Warszawa – a/a.

**dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków
na terenie gminy Klembów na okres 36 kolejnych miesięcy**

Kalkulacja taryf opracowana została zgodnie z przepisami :

- 1) Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028);
- 2) Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 17 marca 2021 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 472 z późn. zm.).

1. Rodzaje prowadzonej działalności

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług korzystających z wody i odbioru ścieków w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków, świadczonych przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Klembowie z wyłączeniem:

- 1) hurtowych odbiorców wody i hurtowych dostawców ścieków,
- 2) wprowadzania wód opadowych i roztopowych do kanalizacji deszczowej i odprowadzania ich do odbiornika wydzieloną kanalizacją deszczową,
- 3) usług świadczonych przy użyciu wozów asenizacyjnych.

Zakład Gospodarki Komunalnej w Klembowie prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie przepisów prawa.

Przedmiot działalności Zakładu Gospodarki Komunalnej w Klembowie stanowi:

- 1) zbiorowe zaopatrzenie w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi świadczone odbiorcom, których nieruchomości podłączone są do gminnej sieci wodociągowej;
- 2) zbiorowe odprowadzanie ścieków z nieruchomości podłączonych do gminnej sieci kanalizacyjnej;
- 3) utrzymanie gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej w stanie technicznej zdolności do wytwarzania i dostawy usług wodociągowych i kanalizacyjnych o jakości określonej przepisami prawa;
- 4) planowanie i realizacja zadań technicznych rozwoju urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz modernizacji tych urządzeń zgodnie z kryteriami ekonomicznymi racjonalnej gospodarki zasobami i usługami wodnymi oraz utrzymania w zdolności urządzeń technicznych i procesów technologicznych uzdatniania wody i odpowiednio - oczyszczania ścieków.

2. Rodzaj i struktura taryfy

Uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w gminie Klembów, na podstawie zróżnicowanych kosztów świadczenia usług na rzecz gospodarstw domowych (Grupa 1), wspólnot mieszkaniowych (Grupa 2) oraz pozostałych taryfowych grup odbiorców (Grupa 3), Zakład Gospodarki Komunalnej określił strukturę i rodzaj taryf:

- 1) taryfa wieloczęłonowa i niejednolita zawierająca ceny i stawki opłat za dostawę wody uzdatnionej, w tym stawkę opłaty abonamentowej naliczanej za gotowość do świadczenia usług;
- 2) taryfa jednoczęłonowa i jednolita zawierająca ceny odprowadzania 1 m³ ścieków odbieranych z nieruchomości do gminnej sieci kanalizacyjnej.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

W Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Klembowie dokonano podziału odbiorców usług na następujące grupy odbiorców:

a) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Taryfowa grupa odbiorców wody	Opis grup taryfowych
Grupa 1	Gospodarstwa domowe, odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe, rozliczani w okresie kwartalnym na podstawie wskazań wodomierza głównego zainstalowanego u odbiorcy usług.
Grupa 2	Wspólnoty mieszkaniowe, pobierające wodę na cele statutowe (w tym socjalno-bytowe) rozliczani w okresie kwartalnym na podstawie wskazań wodomierza głównego zainstalowanego u odbiorcy usług.
Grupa 3	Pozostali odbiorcy wody zużywanej na cele gospodarcze rozliczani w okresie kwartalnym na podstawie wskazań wodomierza głównego. Do pozostałych odbiorców usług zaliczamy: - podmioty gospodarcze prowadzące działalność produkcyjną, usługową, handlową; - instytucje użyteczności publicznej (ośrodki zdrowia, szkoły, przedszkola, żłobki, straż pożarna, urzędy).
Grupa 4	Gmina zgodnie z usługami wskazanymi w art. 22 ustawy jak: woda pobrana z publicznych studni i źródeł ulicznych, woda zużywana do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe, woda zużyta do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych – rozliczana w okresie kwartalnym

na podstawie wskazań wodomierza głównego.

b) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

Taryfowa grupa odbiorców ścieków	Opis grup taryfowych
Grupa 1	Gospodarstwa domowe, odbiorcy usług odprowadzający ścieki socjalno-bytowe, rozliczani w okresie kwartalnym na podstawie wskazań wodomierza głównego jako ilość ścieków równą ilości wody pobranej, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnie zużytej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.
Grupa 2	Dostawcy ścieków komunalnych rozliczani wg norm ilościowych zużycia wody, rozliczani w okresie kwartalnym.
Grupa 3	Wspólnoty mieszkaniowe odprowadzające ścieki komunalne, rozliczane w okresie kwartalnym na podstawie wskazań wodomierza głównego jako ilość ścieków równą ilości wody pobranej, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnie zużytej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego.
Grupa 4	Pozostali dostawcy ścieków komunalnych rozliczani w okresie kwartalnym na podstawie wskazań wodomierza głównego jako ilość ścieków równą ilości wody pobranej, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnie zużytej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego. Do pozostałych odbiorców usług zaliczamy: - podmioty gospodarcze prowadzące działalność produkcyjną, usługową, handlową; - instytucje użyteczności publicznej (ośrodki zdrowia, szkoły, przedszkola, żłobki, straż pożarna, urzędy).

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

W rozliczeniach z odbiorcami usług w zależności od ich zaklasyfikowania do odpowiednich grup taryfowych obowiązują zróżnicowane ceny i stawki opłat oraz zasady ich stosowania.

1) W rozliczeniach za dostarczoną wodę:

- a) cena – wyrażona w złotych za 1 m³ dostarczonej wody,
- b) stawka opłaty abonamentowej – wyrażona w zł za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług oraz jednostkę usługi odczytu wodomierza i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody lub

ilość odprowadzonych ścieków. Opłata abonamentowa naliczana jest bez względu na ilość wody pobranej.

Tabela 1. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę:

L p.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 mies. obow. taryfy	W okresie od 13 do 24 mies. obow. taryfy	W okresie od 25 do 36 mies. obow. taryfy
1	Grupa 1	cena wody (zł/m ³)	3,18	3,23	3,24
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/ kwartał)	9,00	9,00	9,00
2	Grupa 2	cena wody (zł/m ³)	3,26	3,30	3,31
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/kwartał)	36,00	36,00	36,00
3	Grupa 3	cena wody (zł/m ³)	3,24	3,29	3,34
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/kwartał)	9,45	9,45	9,45
4	Grupa 4	cena wody (zł/m ³)	3,47	3,47	3,47
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/kwartał)	9,45	9,45	9,45

2) W rozliczeniach za odebrane ścieki:

a) cena – wyrażona w złotych za 1 m³ odebranych ścieków.

Tabela 2. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków:

L p.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w ścieki (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 mies. obow. taryfy	W okresie od 13 do 24 mies. obow. taryfy	W okresie od 25 do 36 mies. obow. taryfy
1	Grupa 1	cena ścieków (zł/m ³)	8,68	8,73	8,83
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/kwartał)	0,00	0,00	0,00
2	Grupa 2	cena ścieków (zł/m ³)	8,68	8,73	8,83
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/kwartał)	0,00	0,00	0,00
3	Grupa 3	cena ścieków (zł/m ³)	8,68	8,73	8,83
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/kwartał)	0,00	0,00	0,00
4	Grupa 4	cena ścieków (zł/m ³)	8,68	8,73	8,83
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/kwartał)	0,00	0,00	0,00

Do cen i stawek netto podanych w tabeli 1 i 2 dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Odbiorcy usług we wszystkich grupach taryfowych rozliczani są **w okresach kwartalnych**. Dotyczy to wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków.

Cena wody mierzona ceną wskaźnikową w danym roku obowiązywania nowej taryfy jest stała dla odbiorców zużywających ją na cele socjalno-bytowe (Grupa 1 - gospodarstwa domowe oraz Grupa 2 - wspólnoty mieszkaniowe). Dla pozostałych odbiorców wody tj. dla Grupy 3 (zużywającą wodę na cele gospodarcze) oraz Grupy 4 (art. 22 ustawy), koszt dostępu jest wyższy z powodu uwzględnienia wyższych kosztów opłat za usługi wodne, z uwzględnieniem celu poboru wód, o których mowa w przepisach Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie jednostkowych stawek opłat za usługi wodne.

Zróznicowanie cen taryfowych usługi dostawy wody zależy od stawki opłaty abonamentowej, a ta od warunków miejscowych. Wdrożenie opłaty abonamentowej w taryfie gwarantuje środki finansowe na pokrycie minimalnego poziomu kosztów bieżącego utrzymania ciągłości dostaw i sprawiedliwy rozkład tych kosztów na wszystkich odbiorców usług (w opłacie zawiera się: koszty gotowości do obsługi, rozliczenie należności, koszty odczytu). W taryfie wyodrębnione są cztery taryfowe grupy odbiorców wody, gdzie każda grupa ma inną stawkę abonamentową. Rozróżnienie wysokości stawek opłat abonamentowych jest dla nas niezbędne w celu planowania przyszłych kosztów wymiany wodomierzy. W Grupie 1 oraz w Grupie 3 i 4 zamontowane są bowiem wodomierze zwykłe o małej przepustowości, a w przypadku Grupy 2 są to wodomierze duże o wysokiej przepustowości, gdzie koszt ich zakupu, wymiany, utrzymania jest zdecydowanie wyższy. Opłata abonamentowa dla Grupy 2 - wspólnot mieszkaniowych jest jednak skalkulowana tak, że mimo iż jest wyższa niż w pozostałych grupach, to w sumie podzielona przez wszystkich poszczególnych odbiorców w bloku (ilość mieszkań) jest korzystna i społecznie sprawiedliwa.

Cena ścieków mierzona ceną wskaźnikową w danym roku obowiązywania nowej taryfy jest stała dla wszystkich dostawców ścieków.

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę:

Grupa 1 – należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im zużytych ilości wody w m³ wskazanych na wodomierzu głównym w okresie kwartalnym.

Grupa 2 - należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im zużytych ilości wody w m³ wskazanych na wodomierzu głównym w okresie kwartalnym.

Grupa 3 - należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im zużytych ilości wody w m³ wskazanych na wodomierzu głównym w okresie kwartalnym.

Grupa 4 - należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im zużytych ilości wody w m³ wskazanych na wodomierzu głównym w okresie kwartalnym.

Oплата abonamentowa dla Grupy 1, Grupy 2, Grupy 3 oraz Grupy 4 – naliczana w okresie kwartalnym niezależnie od poboru wody. Naliczana również w przypadku braku poboru wody.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe – na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

Rozliczenia za zbiorowe odprowadzanie ścieków:

Grupa 1 - należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im zużytych ilości ścieków w m³, gdzie ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego - w okresie kwartalnym. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na inne cele ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorców usług.

Grupa 2 - należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im zużytych ilości ścieków w m³, gdzie ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie przepisów w sprawie przeciętnych norm zużycia wody - w okresie kwartalnym.

Grupa 3 - należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im zużytych ilości ścieków w m³, gdzie ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego - w okresie kwartalnym. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na inne cele ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorców usług.

Grupa 4 - należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im zużytych ilości ścieków w m³, gdzie ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego - w okresie kwartalnym. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na inne cele ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorców usług.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za świadczone usługi za dany okres rozliczeniowy w terminie wskazanym na fakturze.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat:

Ujęte taryfą ceny stosowane są w rozliczeniach z każdym odbiorcą wody i każdym dostawcą ścieków, którego nieruchomość podłączona jest do gminnej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, a usługi świadczone są na podstawie pisemnej umowy z Zakładem Gospodarki Komunalnej w Klembowie.

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

Zakład Gospodarki Komunalnej w Klembowie prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków. Realizuje obowiązek zapewnienia ciągłości dostaw wody w odpowiedniej ilości i o odpowiedniej jakości oraz niezawodnego odprowadzania ścieków, mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług oraz wymagań z zakresu ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów działalności.

Zaopatrzenie w wodę oraz odprowadzanie ścieków dokonywane jest dla wszystkich taryfowych grup odbiorców w oparciu o takie same zasady techniczne i technologiczne a zakres świadczonych usług jest ilościowo nieograniczony.

Jakość dostarczanej wody w zakresie wymagań bakteriologicznych i fizykochemicznych jest systematycznie badana i jest zgodna z normami krajowymi i europejskimi. Badania wody pitnej oraz badania ścieków są realizowane przez akredytowane laboratoria zgodnie z harmonogramem i kontrolowane systematycznie przez Państwową Inspekcję Sanitarną. Wyniki badań spełniają wymogi jakości wody gotowej do spożycia zgodnie z normami krajowymi określonymi w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294).

Jakość odprowadzanych ścieków oczyszczonych odpowiada wymaganiom określonym w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 12 lipca 2019 r. w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego oraz warunków jakie należy spełnić przy wprowadzaniu do wód lub do ziemi ścieków, a także przy odprowadzaniu wód opadowych i roztopowych do wód lub urządzeń wodnych, a także warunków określonym w pozwoleniu wodnoprawnym.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Zasady działania oraz jakość świadczonych usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków określa obowiązujący na terenie Gminy Klembów regulamin zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, umowy zawarte z odbiorcami usług oraz przepisy prawne dotyczące: jakości wody dostarczanej odbiorcom usług, ochrony środowiska i w rozporządzeniach w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, a także przepisy ustalające wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi tj. wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne.

Obsługa odbiorców usług realizowana jest przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Klembowie bezpośrednio:

1. w siedzibie - Zakład Gospodarki Komunalnej w Klembowie, ul. Generała Franciszka Żymirskiego 38, 05-205 Klembów
w godz.: poniedziałek 8.00-17.00
wtorek-czwartek 8.00-16.00
piątek 8.00 – 15.00
2. telefonicznie na nr telefonów: 29 753 88 32-35, 501 028 873
3. elektronicznie na adres e-mailowy: zgk@klembow.pl
4. na stronie internetowej www.zgk.klembow.pl zamieszczone są wszelkie, niezbędne dla odbiorców informacje i wzory dokumentów.

Zakład Gospodarki Komunalnej w Klembowie zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych poprzez udostępnienie numeru telefonu komórkowego na pogotowie wodno-kanalizacyjne. Kontakt z pogotowiem wodno-kanalizacyjnym możliwy jest 24 godz. na dobę 7 dni w tygodniu pod nr 509 161 495.

W przypadku awarii sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej Zakład umieszcza informację na stronie internetowej Zakładu, wysyła powiadomienia mieszkańcom objętym systemem SMS-owego powiadamiania oraz informuje poprzez portale społecznościowe.

W razie przerwy w dostawie wody Zakład zapewnia odbiorcom możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody zlokalizowanego na terenie gminy, o czym zawiadamia odbiorców w sposób ogólnodostępny i zapewniający skuteczne dotarcie informacji.

Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorstwo, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi. Reklamacja winna być zgłaszana w formie pisemnej złożonej bezpośrednio w biurze przedsiębiorstwa lub na jego adres albo w formie elektronicznej.

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, chyba że rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających, o czym przedsiębiorstwo

niezwłocznie informuje składającego reklamację wskazując jednocześnie termin rozpatrzenia reklamacji.

