

Z dnia ..... 26.04.2023

Znak ..... UR.RW. A. 157.213

Z upoważnienia  
Dyrektora Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej we Wrocławiu  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie  
*Sylvia Jankowska*  
Sylvia Jankowska

TARYFA  
DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ  
NA TERENIE GMINY JEMIELNO, KRZEMIENIEWO, KRZYWIŃ, OSIECZNA, RYDZYNA,  
SZLICHTYNGOWA, ŚWIĘCIECHOWA, WIJEWO I WSCHOWA.

TARYFA  
DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW  
NA TERENIE GMINY KRZYWIŃ,

TARYFA  
DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW  
NA TERENIE GMINY RYDZYNA,

TARYFA  
DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW  
NA TERENIE GMINY SZLICHTYNGOWA,

NA OKRES 3 LAT

Zakład Usług Wodnych we Wschowie Sp. z o. o.



WSCHOWA 2023 ROK

## 1. Rodzaje prowadzonej działalności.

Zakład Usług Wodnych we Wschowie Sp. z o. o. prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie gminy Jemielno, Krzemieniewo, Krzywiń, Osieczna, Rydzyna, Szlichtyngowa, Święciechowa, Wijewo i Wschowa i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Krzywiń, Rydzyna i Szlichtyngowa jako działalność podstawową. Poza tym realizuje budowy wodociągów jako inwestor oraz na zlecenie innych podmiotów. Prowadzi również działalność usługową w zakresie opróżniania zbiorników bezodpływowych, obsługi ujęć wody i oczyszczalni ścieków.

## 2. Rodzaj i struktura taryfy

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę zastosowano taryfę niejednolitą wieloczołową składającą się z ceny za 1m<sup>3</sup> dostarczonej wody i opłaty abonamentowej.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków zastosowano taryfę niejednolitą i wieloczołową składającą się z ceny za 1m<sup>3</sup> odprowadzanych ścieków i opłaty abonamentowej dla działalności na terenie gminy Krzywiń i Rydzyna oraz taryfę jednolitą, jednoczołową dla działalności w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Szlichtyngowa ponieważ sposób korzystania z urządzeń kanalizacyjnych jest jednorodny dla odbiorców usług zbiorowego odbioru ścieków na terenie tej gminy. Umowy są podpisane z dostawcami ścieków bytowych rozliczanymi w dwumiesięcznych okresach obrachunkowych.

## 3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Uwzględniając sposób korzystania z urządzeń wodociągowych i sposób rozliczenia usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę dokonano podziału na siedem grup taryfowych zgodnie z załączoną tabelą:

Lp.	Oznaczenie grupy taryfowej	Taryfowa grupa odbiorców wody
1.	1	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę pobierający wodę przeznaczoną do celów przemysłowych, przetwórstwa oraz hodowli i produkcji rolnej w tym podlewania terenów zielonych rozliczani na podstawie odczytu wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego i faktury papierowej.
2.	1E	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę pobierający wodę przeznaczoną do celów przemysłowych, przetwórstwa oraz hodowli i produkcji rolnej w tym podlewania terenów zielonych rozliczani na podstawie odczytu wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego i faktury elektronicznej.
3.	2	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę pobierający wodę przeznaczoną do celów socjalno-bytowych rozliczani na podstawie odczytu wodomierza głównego i faktury papierowej.
4.	2E	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę pobierający wodę przeznaczoną do celów socjalno-bytowych rozliczani na podstawie odczytu wodomierza głównego i faktury elektronicznej.
5.	R1	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę pobierający wodę przeznaczoną do celów socjalno-bytowych rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody w okresach dwumiesięcznych na podstawie faktury papierowej.



6.	R1E	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę pobierający wodę przeznaczoną do celów socjalno-bytowych rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody w okresach dwumiesięcznych na podstawie faktury elektronicznej.
7.	P	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę zużywający wodę do celów określonych w art. 22 ustawy.

Analizując strukturę dostawców ścieków **na terenie gminy Krzywiń**, w których nie ma dostawców ścieków przemysłowych dokonano podziału na cztery grupy taryfowe odbiorców usług:

Lp.	Oznaczenie grupy taryfowej	Taryfowa grupa dostawców ścieków
1.	S1	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w okresie rozliczeniowym jednomiesięcznym na podstawie wystawionej faktury papierowej
2.	S1E	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w okresie rozliczeniowym jednomiesięcznym na podstawie wystawionej e-faktury
3.	S2	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w okresie rozliczeniowym dwumiesięcznym na podstawie wystawionej faktury papierowej
4.	S2E	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w okresie rozliczeniowym dwumiesięcznym na podstawie wystawionej e-faktury

**Na terenie gminy Rydzyna** uwzględniając sposób korzystania z urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych dla różnych grup usługobiorców, wyodrębniono następujące grupy taryfowe dostawców ścieków:

Lp.	Oznaczenie grupy taryfowej	Taryfowa grupa dostawców ścieków
1.	SG1	gospodarstwa domowe, budynki i lokale użyteczności publicznej, usługowe i handlowe przyłączone do sieci kanalizacyjnej i wodociągowej oraz gospodarstwa domowe, budynki i lokale użyteczności publicznej, usługowe i handlowe korzystające z własnych źródeł wody przyłączone do sieci kanalizacyjnej, odprowadzające wyłącznie ścieki socjalno-bytowe i rozliczani w okresach jednomiesięcznych na podstawie faktury papierowej
2.	SG1E	gospodarstwa domowe, budynki i lokale użyteczności publicznej, usługowe i handlowe przyłączone do sieci kanalizacyjnej i wodociągowej oraz gospodarstwa domowe, budynki i lokale



		użyteczności publicznej, usługowe i handlowe korzystające z własnych źródeł wody przyłączone do sieci kanalizacyjnej, odprowadzające wyłącznie ścieki socjalno-bytowe i rozliczani w okresach jednomiesięcznych na podstawie e-faktury
3.	SP1	pozostali odbiorcy usług przyłączeni do sieci kanalizacyjnej i wodociągowej oraz pozostali odbiorcy usług korzystających z własnych źródeł wody przyłączeni do sieci kanalizacyjnej i rozliczani w okresach jednomiesięcznych na podstawie faktury papierowej.
4.	SP1E	pozostali odbiorcy usług przyłączeni do sieci kanalizacyjnej i wodociągowej oraz pozostali odbiorcy usług korzystających z własnych źródeł wody przyłączeni do sieci kanalizacyjnej i rozliczani w okresach jednomiesięcznych na podstawie e-faktury.
5.	SG2	gospodarstwa domowe, budynki i lokale użyteczności publicznej, usługowe i handlowe przyłączone do sieci kanalizacyjnej i wodociągowej oraz gospodarstwa domowe, budynki i lokale użyteczności publicznej, usługowe i handlowe korzystające z własnych źródeł wody przyłączone do sieci kanalizacyjnej, odprowadzające wyłącznie ścieki socjalno-bytowe i rozliczani w okresach dwumiesięcznych na podstawie faktury papierowej
6.	SG2E	gospodarstwa domowe, budynki i lokale użyteczności publicznej, usługowe i handlowe przyłączone do sieci kanalizacyjnej i wodociągowej oraz gospodarstwa domowe, budynki i lokale użyteczności publicznej, usługowe i handlowe korzystające z własnych źródeł wody przyłączone do sieci kanalizacyjnej, odprowadzające wyłącznie ścieki socjalno-bytowe i rozliczani w okresach dwumiesięcznych na podstawie e-faktury
7.	SP2	pozostali odbiorcy usług przyłączeni do sieci kanalizacyjnej i wodociągowej oraz pozostali odbiorcy usług korzystających z własnych źródeł wody przyłączeni do sieci kanalizacyjnej i rozliczani w okresach dwumiesięcznych na podstawie faktury papierowej.
8.	SP2E	pozostali odbiorcy usług przyłączeni do sieci kanalizacyjnej i wodociągowej oraz pozostali odbiorcy usług korzystających z własnych źródeł wody przyłączeni do sieci kanalizacyjnej i rozliczani w okresach dwumiesięcznych na podstawie e-faktury.

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

Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę-w okresie od 1 do 12 miesiąca				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Stawka opłaty abonamentowej netto [zł/mc]	Stawka opłaty abonamentowej brutto [zł/mc]
1	4,99	5,39	9,00	9,72
1E	4,99	5,39	7,00	7,56
2	4,26	4,60	6,50	7,02
2E	4,26	4,60	5,50	5,94
R1	4,49	4,85	6,00	6,48
R1E	4,49	4,85	5,00	5,40
P	4,79	5,23		
Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę-w okresie od 13 do 24 miesiąca				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Stawka opłaty abonamentowej netto [zł/mc]	Stawka opłaty abonamentowej brutto [zł/mc]
1	5,31	5,73	9,00	9,72
1E	5,31	5,73	7,00	7,56
2	4,62	4,99	6,50	7,02
2E	4,62	4,99	5,50	5,94
R1	4,79	5,17	6,00	6,48
R2	4,79	5,17	5,00	5,40
P	5,07	5,48		
Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę-w okresie od 25 do 36 miesiąca				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Stawka opłaty abonamentowej netto [zł/mc]	Stawka opłaty abonamentowej brutto [zł/mc]
1	5,45	5,89	9,00	9,72
1E	5,45	5,89	7,00	7,56
2	4,76	5,14	6,50	7,02
2E	4,76	5,14	5,50	5,94
R1	4,82	5,21	6,00	6,48
R2	4,82	5,21	5,00	5,40
P	5,21	5,63		

#### Krzywiń

Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gm. Krzywiń w okresie od 1 do 12 miesiąca				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Stawka opłaty abonamentowej netto [zł/mc]	Stawka opłaty abonamentowej brutto [zł/mc]
S1	12,71	13,73	11,00	11,88
S1E	12,65	13,66	10,00	10,80
S2	11,93	12,88	8,40	9,07
S2E	11,83	12,78	7,40	7,99



Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gm. Krzywiń w okresie od 13 do 24 miesiąca				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Stawka opłaty abonamentowej netto [zł/mc]	Stawka opłaty abonamentowej brutto [zł/mc]
S1	12,94	13,98	11,00	11,88
S1E	12,88	13,91	10,00	10,80
S2	12,16	13,13	8,40	9,07
S2E	12,07	13,04	7,40	7,99
Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gm. Krzywiń w okresie od 25 do 36 miesiąca				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Stawka opłaty abonamentowej netto [zł/mc]	Stawka opłaty abonamentowej brutto [zł/mc]
S1	13,14	14,19	11,00	11,88
S1E	13,08	14,13	10,00	10,80
S2	12,36	13,35	8,40	9,07
S2E	12,26	13,24	7,40	7,99

Rydzyna

Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gm. Rydzyna w okresie od 1 do 12 miesiąca				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Stawka opłaty abonamentowej netto [zł/mc]	Stawka opłaty abonamentowej brutto [zł/mc]
SG1	6,88	7,43	9,00	9,72
SG1E	6,56	7,08	7,00	7,56
SP1	7,97	8,61	10,00	10,80
SP1E	7,81	8,43	8,00	8,64
SG2	6,73	7,27	6,50	7,02
SG2E	6,54	7,06	5,50	5,94
SP2	7,92	8,55	7,50	8,10
SP2E	7,77	8,39	6,50	7,02
Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gm. Rydzyna w okresie od 13 do 24 miesiąca				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Stawka opłaty abonamentowej netto [zł/mc]	Stawka opłaty abonamentowej brutto [zł/mc]
SG1	7,03	7,59	9,00	9,72
SG1E	6,71	7,25	7,00	7,56
SP1	8,12	8,77	10,00	10,80
SP1E	7,95	8,59	8,00	8,64
SG2	6,88	7,43	6,50	7,02
SG2E	6,70	7,24	5,50	5,94
SP2	8,07	8,72	7,50	8,10
SP2E	7,92	8,55	6,50	7,02



Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gm. Rydzyna w okresie od 25 do 36 miesiąca				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto` [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Stawka opłaty abonamentowej netto [zł/mc]	Stawka opłaty abonamentowej brutto [zł/mc]
SG1	7,16	7,73	9,00	9,72
SG1E	6,84	7,39	7,00	7,56
SP1	8,25	8,91	10,00	10,80
SP1E	8,08	8,73	8,00	8,64
SG2	7,01	7,57	6,50	7,02
SG2E	6,82	7,37	5,50	5,94
SP2	8,19	8,85	7,50	8,10
SP2E	8,04	8,68	6,50	7,02

## Szlichtyngowa

Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gm. Szlichtyngowa w okresie:					
Od 1 do 12 miesiąca		Od 13 do 24 miesiąca		Od 25 do 36 miesiąca	
Cena netto` [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena netto` [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena netto` [zł/m <sup>3</sup> ]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]
7,61	8,22	7,65	8,26	7,68	8,29

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 537) i rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ( tj. Dz. U. z 2022 roku poz. 1074).

Z uwagi na prawie pełne wyposażenie budynków zlokalizowanych na terenie działania przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego w wodomierze główne, ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie ich wskazań. W przypadku braku głównego wodomierza stosuje się normy zużycia na podstawie odrębnych przepisów tj. Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14.01.2002 r w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. nr 8 poz. 70).

Wśród 17475 zawartych umów tylko 51 odbiorców rozliczanych jest na podstawie przeciętnych norm zużycia, co stanowi 0,29% odbiorców usług.

W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli 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 średnio-miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.



Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności, pokrywa on koszty sprawdzenia.

Ilość ścieków w budynkach wyposażonych w urządzenie pomiarowe ustala się w oparciu o ich wskazania.

W przypadku braku wyposażenia budynków w urządzenia pomiarowe (co dotyczy prawie 100 % odbiorców usług przedsiębiorstwa w tym zakresie) – ilość odprowadzonych ścieków, zgodnie z art. 27, ust. 5 ustawy, ustala się jako równą ilości wody pobranej lub określonej umownie.

W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody, uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość ich zużycia ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

O ile umowa nie stanowi inaczej, opłaty za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierane są co dwa miesiące, w których świadczone były usługi. 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 ustalonych w umowie.

5.1 Wprowadza się stawkę opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych i komunalnych do urządzeń kanalizacyjnych w zależności od przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach określonych zgodnie z poniższym wzorem:

$$Od = \frac{Sb - Sd}{Sd} * Ct$$

*Od*-jednostkowa wartość opłaty dodatkowej za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków

*Sb*-wartość wskaźnika w ściekach badanych

*Sd*-wartość wskaźnika dopuszczalnego w ściekach:

BZT <sub>5</sub>	- 700 gO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>
ChZT	-1000 gO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>
Zawiesina ogólna	-350 g/m <sup>3</sup>
Azot amonowy	-100 gN <sub>NH4</sub> /m <sup>3</sup>
Fosfor ogólny	-10 gP/m <sup>3</sup>
Chlorki	-1000 g/m <sup>3</sup>
Siarczany	- 500 g/m <sup>3</sup>

*C<sub>i</sub>* wysokość opłaty za odprowadzanie ścieków wynikająca z aktualnej taryfy

5.2 Przy naliczeniu opłaty dodatkowej obowiązuje zasada, że przy jednoczesnym przekroczeniu wartości kilku wskaźników, opłatę ustala się dla wskaźnika, którego wartość jest najwyższa.

5.3 Do opłaty za przekroczenia warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych należy doliczyć stawkę podatku VAT.



## 6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

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

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne. Zróżnicowanie pod względem ilości poboru wody uzasadnia taryfa obejmująca cenę za każdy dostarczony jej m<sup>3</sup>. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków jednorodzinnych i wielorodzinnych oraz budynków użyteczności publicznej, przeznaczonych na cele usługowo – handlowe i odbiorców przemysłowych. Woda poddawana jest tym samym procesom a dla wszystkich odbiorców usług, przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne zainstalowało wodomierze główne. Ustalając ceny dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców przedsiębiorstwo kierowało się zasadą ochrony interesów indywidualnych odbiorców usług ustalając dla nich niższe ceny za m<sup>3</sup> wody czy ścieków. W grupie tej preferowano odbiorców rozliczających się z usług elektronicznie co powoduje niższe skutki środowiskowe. Przyjęto także że podmioty przemysłowe mają większą możliwość wprowadzenia oszczędności zużycia wody poprzez np. jej wtórne wykorzystanie. Ścieki, które nie są ściekami bytowymi mają zwykle większe stężenie zanieczyszczeń stąd zastosowano większą stawkę za m<sup>3</sup> odprowadzanych ścieków. Rozliczenie na podstawie przeciętnych norm zużycia wody dotyczy tylko nielicznych odbiorców w budynkach wielolokalowych dla których nie było technicznych możliwości założenia wodomierza.

Spośród 17475 zawartych umów, Przedsiębiorstwo tylko 51 odbiorców rozlicza na podstawie przeciętnych norm zużycia, co stanowi 0,29% ilości odbiorców usług.

W zakresie dostawy wody przedsiębiorstwo ponosi stałe koszty obsługi swoich klientów, co uzasadnia wprowadzenie opłaty abonamentowej uzależnionej od sposobu rozliczenia usług i kosztów zapewnienia gotowości urzędów do świadczenia usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę. Koszty te przedsiębiorstwo ponosi niezależnie od tego czy poszczególny odbiorca w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę czy też nie a ponoszenie ich wymusza proces produkcji wody i gotowość do jej dostarczenia.

### 6.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Jakość wody produkowanej przez przedsiębiorstwo 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, dzięki czemu jest zdrowa i w powszechnej ocenie, smaczna. Poddawana jest ona bieżącej kontroli zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 roku w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi ( Dz. U. z 2017 roku poz. 2294).

Wszelkie uwagi dotyczące świadczonych usług przyjmowane są w siedzibie zakładu telefonicznie lub pisemnie.

Zakład prowadzi stronę internetową na której umieszczono dane kontaktowe, regulamin świadczenia usług, niezbędne druki funkcjonujące w procedurach podłączenia nowych odbiorców i informacje o przerwach w świadczeniu usług. Planowane przerwy dodatkowo są ogłaszane poprzez wywieszanie ogłoszeń na terenie którego przerwa dotyczy.

Odbiorcy usług mogą kontaktować się z Zakładem Usług Wodnych Sp. z o. o. pod całodobowym numerem telefonu obsługiwanym w godzinach od 7:00 do 15:00 przez sekretariat a w pozostałych godzinach przez pracowników ochrony.

Uruchomione zostało także Elektroniczne biuro obsługi klienta.

Awarie w zależności od ich rodzaju są usuwane na bieżąco a odbiorcy usług powiadamiani poprzez stronę internetową lub ogłoszenia na terenie objętych awarią o planowanej przerwie w świadczeniu usług. W przypadku dłuższych przerw organizowane są zastępcze źródła zaopatrzenia ludności w wodę zgodnie z regulaminem świadczenia usług.

Każdy Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo umowy a w szczególności co do ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

Reklamacja zgłaszana jest w formie pisemnej. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.

Udzielane są także informacje i wyjaśnienia na zgłaszane telefonicznie przez odbiorców usług wątpliwości.

PREZES ZARZĄDU  
mgr inż. Grzegorz Brzeskot