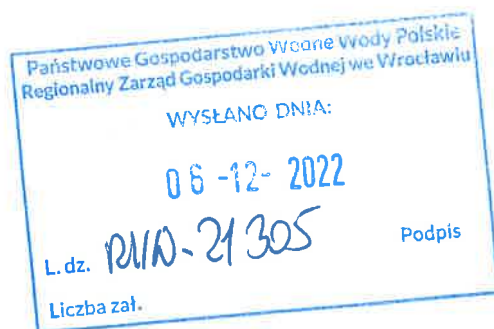




**Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie**

**Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu**
WR.RZT.70.127.2022

Wrocław, dnia 6 grudnia 2022 r.



**Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej
sp. z o.o.
ul. Rynek 10a
64-050 Wielichowo**

**Burmistrz Wielichowa
ul. Rynek 10
64-050 Wielichowo**

POLECONY
Za zwrotnym
potwierdzeniem odbioru

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 2020 r. poz. 2028 – 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, poz. 2000 – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej sp. z o.o. z/s w Wielichowie z dnia 5 października 2022 r. w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Wielichowo, na okres 3 lat,

zatwierdzam

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

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 24b ust. 1 u.z.z.w. w dniu 10 października 2022 r. na wniosek Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej sp. z o.o. z/s w Wielichowie zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Wielichowo na okres 3 lat.

W trakcie postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej sp. z o.o. z/s w Wielichowie opracował taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Wielichowo, zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 u.z.z.w. oraz z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz.1074).

Przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny, jeżeli wynik oceny, weryfikacji lub analizy, o których mowa w art. 24c ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków jest pozytywny.

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku, stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia przedstawionego przez Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej sp. z o.o. z/s w Wielichowie, 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. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej sp. z o.o. z/s w Wielichowie działalności gospodarczej oraz dokonał weryfikacji kosztów związanych ze świadczeniem usług, poniesionych w roku obrachunkowym obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalonej na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen. W związku z powyższym, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Wielichowo jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

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 548,09 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 Piszczczyk

Otrzymują:

1. Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej sp. z o.o., ul. Rynek 10a, 64-050 Wielichowo,
2. Burmistrz Wielichowa, ul. Rynek 10, 64-050 Wielichowo,
3. 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

tel.: +48 (71) 337 88 00 | faks: +48 (71) 328 50 48 | e-mail: wroclaw@wody.gov.pl

www.wody.gov.pl

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

Z dnia... 06.12.2022v.

Znak... NR: RZT. 70.127.2022

Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
Zastępca Dyrektora

Rafał Błaszczyk

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

**(Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością)**

[Faint, illegible text, likely a stamp or faded signature]

Prezes Zarządu
[Signature]
Błażej Nadobnik

podpisy i pieczętki osób upoważnionych do reprezentowania przedsiębiorstwa

Wielichowo, 2022 rok

1. Rodzaje prowadzonej działalności.

Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wielichowie (Numer KRS 0000407398) jest wielobranżowym przedsiębiorstwem, którego jedynym udziałowcem jest Gmina Wielichowo. W ramach swojej działalności Spółka prowadzi zadania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w oparciu o Decyzję Burmistrza Gminy Wielichowo - nr IRN.7031.1.2012 z dnia 05.01.2012 r.

Przedmiot działalności przedsiębiorstwa zgodnie z wyżej przywołanym zezwoleniem stanowi:

- 1) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę – pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody,
- 2) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków – odprowadzanie i oczyszczanie ścieków.

Poza zakresem zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, Spółka prowadzi działalność w zakresie:

- 1) przyjmowania nieczystości ciekłych,
- 2) opróżniania zbiorników bezodpływowych,
- 3) wykonania przyłączy wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 4) utrzymania terenów zielonych,
- 5) oczyszczania miasta.

2. Rodzaj i struktura taryfy.

Użyte określenia aktów prawnych w taryfie:

- 1) ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) – zwane dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków” lub „u.z.z.w.”,
- 2) ustawa z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo wodne (Dz. U. z 2021 r. poz. 2233 z późn. zm.) – zwane dalej „Prawem wodnym”,
- 3) rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz. U. poz. 472 z późn. zm.) – zwane dalej „rozporządzeniem taryfowym”.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Spółka dokonała wyboru taryfy jednolitej i wieloczęłkowej zawierającej:

- cenę za 1 m³, równą dla wszystkich odbiorców,
- stawkę opłaty abonamentowej - opłata abonamentowa wynika jedynie z utrzymania gotowości urządzeń wodociągowych.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Spółka dokonała wyboru taryfy jednolitej i jednoczęłkowej zawierającej:

- cenę za 1 m³ odprowadzonych ścieków - równą dla wszystkich odbiorców
- ze względu na strukturę - przyjęto taryfę jednoczęłkową – zawierającą cenę odniesioną do 1 m³ odprowadzanych ścieków.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

W poniższych tabelach przedstawiono wyodrębnione grupy taryfowe odbiorców - 3 grupy dla zaopatrzenia w wodę i 2 grupy dla odprowadzania ścieków.

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ	
Oznaczenie grupy taryfowej	Taryfowa grupa odbiorców
W1	Spożywana przez ludzi i cele rolnicze
W2	Produkcja żywności
W3	Pozostałe cele, w tym pobór wody dla celów określonych w art. 22 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW	
Oznaczenie grupy taryfowej	Taryfowa grupa odbiorców
S1	Gospodarstwa domowe
S2	Przemysł

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

4.1. W rozliczeniach za dostarczoną wodę stosuje się taryfę wieloczonową, jednolitą, składającą się z:

- cenę wyrażonych w złotych za 1 m³ dostarczonej wody na poszczególne okresy 1-12 miesięcy, 13-24 miesięcy, 25-36 miesięcy.
- stawkę opłaty abonamentowej, przypisaną do odbiorcy usług i płaconą za każdy okres rozliczeniowy (opłata abonamentowa regulowana jest przez Odbiorcę usług niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę w danym okresie rozliczeniowym).

Ceny i stawki opłat dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę, przedstawione są w poniższych tabelach.

Okres rozliczeniowy dla wszystkich grup taryfowych określonych w tabeli wynosi 2 miesiące.

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m ³]	Cena brutto [zł/ m ³]	Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy] netto	Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy] brutto
W1	3,96	4,28	10,00	10,80
W2	3,96	4,28	10,00	10,80
W3	3,96	4,28	10,00	10,80

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m ³]	Cena brutto [zł/ m ³]	Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy] netto	Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy] brutto
W1	4,09	4,42	10,00	10,80
W2	4,09	4,42	10,00	10,80
W3	4,09	4,42	10,00	10,80

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy				
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m ³]	Cena brutto [zł/ m ³]	Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy] netto	Stawka opłaty abonamentowej [zł/odbiorcę/okres rozliczeniowy] brutto
W1	4,17	4,50	10,00	10,80
W2	4,17	4,50	10,00	10,80
W3	4,17	4,50	10,00	10,80

Do cen i stawek opłat netto dolicza się podatek od towarów i usług. Stawka podatku VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami wynosi 8%, przy dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.

4.2. W rozliczeniach za odprowadzane ścieki stosuje się taryfę jednoczłonową, jednolitą, składającą się z:

- ceny wyrażonej w złotych za 1 m³ odprowadzonych ścieków.

Ceny i stawki opłat na 3 kolejne okresy dla zbiorowego odprowadzania ścieków, przedstawione są w poniższych tabelach.

Okres rozliczeniowy dla wszystkich grup taryfowych określonych w tabeli wynosi **2 miesiące**.

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy		
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m ³]	Cena brutto [zł/m ³]
S1	7,87	8,50
S2	7,87	8,50

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy		
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m ³]	Cena brutto [zł/m ³]
S1	8,09	8,74
S2	8,09	8,74

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy		
Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m ³]	Cena brutto [zł/m ³]
S1	8,26	8,92
S2	8,26	8,92

Do cen netto dolicza się podatek od towarów i usług. Stawka podatku VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami wynosi 8%, przy dostarczaniu wody i odprowadzaniu ścieków.

Uwzględniając sposób korzystania z urządzeń kanalizacyjnych oraz brak zróżnicowania kosztów odprowadzenia ścieków ustalono dwie grupy taryfowych odbiorców usług o tej samej cenie. Spółka ma możliwość kontroli ilości ścieków bytowych i przemysłowych.

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

- 1) Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków zgodnie z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i rozporządzenia taryfowego.
- 2) Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Łączna opłata za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierana jest w okresach rozliczeniowych wynoszących 2 miesiące.
- 3) Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w odrębnych przepisach prawa (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określania przeciętnych norm zużycia wody - Dz.U. Nr 8, poz. 70).
- 4) Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1 u.z.z.w., jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
- 5) W rozliczeniach ilości odprowadzonych 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.
- 6) Ilość odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami usług, którzy zainstalowali na własny koszt wodomierz dodatkowy, ustalana jest w wysokości różnicy odczytów wodomierza głównego i dodatkowego.
- 7) Należności wynikające z wysokości stawki abonamentowej są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę w okresie rozliczeniowym.
- 8) Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wystania lub dostarczenia w inny sposób.
- 9) Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
- 10) W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
- 11) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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.
- 12) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.

- 13) W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.
- 14) Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe określa regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

W zakresie usług świadczonych na rzecz taryfowych grup odbiorców znajdują się m.in. następujące obszary działań:

- dostawa wody o parametrach jakościowych zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- montaż i utrzymanie wodomierzy głównych,
- okresowa kontrola parametrów jakościowych dostarczanej wody,
- utrzymanie w stanie gotowości posiadanej sieci i urządzeń wodociągowych,
- odbiór i oczyszczanie ścieków komunalnych,
- utrzymanie w stanie gotowości posiadanej sieci i urządzeń kanalizacyjnych,
- oczyszczanie ścieków do parametrów jakościowych zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- okresowa kontrola parametrów jakościowych odprowadzanych ścieków.

Spółka świadczy usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Wielichowo, na podstawie posiadanego zezwolenia na prowadzenie takiej działalności - nr IRN.7031.1.2012 z dnia 05.01.2012 r., wydanego przez Burmistrza Wielichowa.

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 odprowadzania ścieków (w tym oczyszczania ścieków) - w sposób ciągły i niezawodny a także do zapewnienia wymaganej jakości dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Określone w Taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych - w tym z ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz z aktualnego Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, uchwalonego przez Radę Miejską Wielichowa (na dzień składania niniejszego wniosku taryfowego jest to uchwała nr XLII/245/2018 z dnia 17.10.2018 r.).

Sposoby załatwienia reklamacji:

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
 - 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
 - 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
 - 4) występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
 - 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.
2. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w ust. 1 za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego wniosku.
 3. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w ust. 2.
 4. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w ust. 2 i 3, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

Zgłaszanie reklamacji:

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty.
2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne na stronie internetowej.
3. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie.
4. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo–kanalizacyjnego.

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków:

1. Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin.

3. W przypadku budynków wielolokalowych, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w ust. 1 lub 2 poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.
4. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.
W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

Prezes Zarządu

Błażej Nadobnik