

**Gmina Radziejów,
ul. Kościuszki 20/22
88-200 Radziejów**

**TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA
W WODĘ
I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**obowiązująca na terenie Gminy Radziejów
przez okres 3 lat**

Spis treści:

1. Uwagi ogólne.
2. Rodzaje prowadzonej działalności.
3. Rodzaj i struktura taryfy.
4. Taryfowe grupy odbiorców usług.
5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.
6. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe.
7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.
 - 7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług.
 - 7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

1. Uwagi ogólne

Niniejsza taryfa zawiera zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz zasady ich stosowania. Podstawę prawną opracowania taryfy w szczególności stanowią:

- ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 757), zwana dalej „Ustawą”;
- rozporządzenie 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 (Dz. U. z 2022 r. poz. 1074 ze zm) zwane dalej „Rozporządzeniem”.

Ceny i stawki opłat określone w niniejszej taryfie dotyczą odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

2. Rodzaj prowadzonej działalności

Gmina Radziejów (dalej również: Gmina), ul. Kościuszki 20/22, 88-200 Radziejów prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Radziejów.

Za gospodarkę wodno-ściekową w Gminie odpowiedzialny jest Dział komunalny, Sekcja Obsługi Techniczno-Gospodarczej, który prowadzi również usługi w zakresie napraw i utrzymania dróg, remontów świetlic i remiz oraz utrzymania terenów zielonych zlokalizowanych na terenie gminy.

Gmina eksploatuje 101,7 km sieci wodociągowych oraz dwa ujęcia wody Płowce oraz Szostka. Posiada ważne pozwolenia wodnoprawne o sygnaturach BD.ZUZ.1.4210.426.2020.BC z dnia 12 stycznia 2021 roku wydane przez Dyrektora Zarządu Zlewni w Inowrocławiu i WA.ZUZ.7.4210.265.2020.WS z dnia 30 grudnia 2020 roku wydane przez Dyrektora Zarządu Zlewni we Włocławku.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Gmina eksploatuje 2 przepompownie ścieków oraz 4,0 km sieci kanalizacji sanitarnej. Ścieki są odprowadzane do oczyszczalni ścieków, której właścicielem jest Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej "EMPEGIEK" Sp. z o.o.

3. Rodzaj i struktura taryfy

Przedsiębiorstwo na podstawie kryteriów, o których mowa w § 13 Rozporządzenia dokonało wyboru struktury i rodzaju taryfy.

Taryfowe ceny zostały skalkulowane w taki sposób, aby zapewnić uzyskanie przychodów na poziomie umożliwiającym pokrycie kosztów eksploatacji infrastruktury wodociągowej i kanalizacyjnej na terenie Gminy Radziejów oraz zapewniający wyeliminowanie subsydiowania skrośnego.

Zastosowana struktura i rodzaj taryfy motywują odbiorców usług do racjonalnego korzystania z wody i ograniczania zanieczyszczenia ścieków i gwarantują łatwość obliczania i sprawdzania cen.

Analizując charakterystykę zużycia wody i odprowadzonych ścieków jak również warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe stwierdzono zróżnicowanie sposobu użytkowania wody oraz brak zróżnicowania rodzaju odprowadzonych ścieków na podstawie kryteriów, o których mowa w § 14 Rozporządzenia.

W oparciu o powyższe Gmina dokonała następującego wyboru struktury i rodzaju taryfy.

W zakresie zaopatrzenia w wodę: opracowano taryfę wieloczęłonową, tj. zawierającą cenę za 1m³ dostarczonej wody i stawkę opłaty abonamentowej, niejednolitą, tj. zawierającą różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców ceny za 1m³ dostarczonej wody oraz różne stawki opłaty abonamentowej.

W zakresie odprowadzania ścieków: skalkulowano jednolitą taryfę wieloczęłonową, tj. zawierającą cenę za 1m³ odprowadzanych ścieków i stawkę opłaty abonamentowej.

4. Taryfowe grupy odbiorców.

Na podstawie charakterystyki zużycia wody i warunków rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe oraz zróżnicowania kosztów świadczenia usług **w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** dokonano podziału odbiorców na taryfowe grupy:

nr grupy	charakterystyka	symbol grupy
Grupa 1	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zużywający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz do celów rolniczych na potrzeby zaopatrzenia w wodę ludzi i zwierząt gospodarskich rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których gmina świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	WSB-WG-WS
Grupa 2	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zużywający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz do celów rolniczych na potrzeby zaopatrzenia w wodę ludzi i zwierząt gospodarskich rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których gmina nie świadczy usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	WSB-WG-W
Grupa 3	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zużywający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz do celów rolniczych na potrzeby zaopatrzenia w wodę ludzi i zwierząt gospodarskich rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których gmina nie świadczy usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	WSB-N-W
Grupa 4	Pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których gmina nie świadczy usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	P-WG-W
Grupa 5	odbiorca zużywający wodę na cele p.poż, publicznych studni i źródeł ulicznych, zasilania publicznych fontann i zraszania ulic i terenów zielonych	WGM-WG-W

Grupy od 1 do 5 rozliczane są w okresach dwumiesięcznych. Gmina nie stosuje innych cykli rozliczeniowych.

Grupy taryfowe od 1 do 3 cechują się jednakową charakterystyką zużycia wody zarówno ze względu na jej przeznaczenie jak i wysokość opłaty za usługi wodne, a

zatem jednakową ceną za 1 m³ dostarczonej wody (gospodarstwa domowe - odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz celów rolniczych na potrzeby zaopatrzenia w wodę ludzi i zwierząt gospodarskich) oraz różną stawką opłaty abonamentowej, skalkulowaną na podstawie kosztów usługi rozliczenia, odczytu oraz gotowości z zastrzeżeniem § 13 ust. 3, 4, 5 Rozporządzenia.

Grupa taryfowa 4 cechuje się różną charakterystyką zużycia wody ze względu na cel jej przeznaczenia (pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych), ale jednakową charakterystyką ze względu na wysokość opłaty za usługi wodne, a zatem jednakową ceną za 1 m³ dostarczonej wody oraz stawką opłaty abonamentowej, skalkulowaną na podstawie kosztów usługi rozliczenia, odczytu oraz gotowości z zastrzeżeniem § 13 ust. 3, 4, 5 Rozporządzenia.

Grupa taryfowa 5 (odbiorca – Gmina Radziejów) cechuje się charakterystyką zużycia wody na cele p.poż, publicznych studni i źródeł ulicznych, zasilania publicznych fontann i zraszania ulic i terenów zielonych, zgodnie z art. 22. Ustawy oraz stawką opłaty abonamentowej, skalkulowaną na podstawie kosztów usługi rozliczenia, odczytu oraz gotowości z zastrzeżeniem § 13 ust. 3, 4, 5 Rozporządzenia.

Przedsiębiorstwo nie posiada innych odbiorców usług ze względu na cel poboru wody.

Na podstawie warunków rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe oraz zróżnicowania kosztów świadczenia usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków dokonano podziału odbiorców na taryfowe grupy:

nr grupy	charakterystyka	symbol grupy
Grupa 1	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego albo urządzenia pomiarowego, na rzecz których gmina świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	Ś-WG-WŚ

Wszyscy odbiorcy grupy 1 rozliczani są w okresach dwumiesięcznych. Przedsiębiorstwo nie stosuje innych cykli rozliczeniowych.

Grupa taryfowa cechuje się jednakową ceną za 1 m³ odprowadzanych ścieków oraz stawką opłaty abonamentowej, skalkulowaną na podstawie kosztów usługi rozliczenia, odczytu oraz gotowości z zastrzeżeniem § 13 ust. 3, 4, 5 Rozporządzenia.

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

5.1. W rozliczeniach z poszczególnymi odbiorcami usług obowiązuje:

- cena za 1 m³ dostarczonej wody - wyrażona w złotych/m³,
- cena za 1 m³ odprowadzonych ścieków – wyrażona w złotych/m³,
- stawka opłaty abonamentowej - wyrażona w złotych/odbiorcę/okres rozliczeniowy, regulowana niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym,

Do cen i stawek opłat (netto), zgodnie z § 2 oraz § 5 Rozporządzenia dolicza się podatek od towarów i usług, w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

5.2. Od miesiąca 1 do miesiąca 12 Gmina skalkulowała wysokość cen jak niżej:

Zaopatrzenie w wodę				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	WSB-WG-WŚ	-cena wody (zł/m ³)	3,53 zł	3,81 zł
		stawka opłaty abonamentowej	6,02 zł	6,50 zł
Grupa 2	WSB-WG-W	-cena wody (zł/m ³)	3,53 zł	3,81 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,14 zł	9,87 zł
Grupa 3	WSB-N-W	-cena wody (zł/m ³)	3,53 zł	3,81 zł
		stawka opłaty abonamentowej	6,05 zł	6,53 zł
Grupa 4	P-WG-W	-cena wody (zł/m ³)	3,60 zł	3,89 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,14 zł	9,87 zł
Grupa 5	WGM-WG-W	-cena wody (zł/m ³)	3,60 zł	3,89 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,14 zł	9,87 zł

Odprowadzanie ścieków				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	Ś-WG-WŚ	-cena ścieków (zł/m ³)	9,80 zł	10,58 zł
		stawka opłaty abonamentowej	8,11 zł	8,76 zł

5.3. Od miesiąca 13 do miesiąca 24 Gmina skalkulowała wysokość cen jak niżej:

Zaopatrzenie w wodę				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	WSB-WG-WŚ	-cena wody (zł/m ³)	3,59 zł	3,88 zł
		stawka opłaty abonamentowej	6,15 zł	6,64 zł
Grupa 2	WSB-WG-W	-cena wody (zł/m ³)	3,59 zł	3,88 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,35 zł	10,10 zł
Grupa 3	WSB-N-W	-cena wody (zł/m ³)	3,59 zł	3,88 zł
		stawka opłaty abonamentowej	6,18 zł	6,67 zł
Grupa 4	P-WG-W	-cena wody (zł/m ³)	3,66 zł	3,95 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,35 zł	10,10 zł
Grupa 5	WGM-WG-W	-cena wody (zł/m ³)	3,66 zł	3,95 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,35 zł	10,10 zł

Odprowadzanie ścieków				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	Ś-WG-WŚ	-cena ścieków (zł/m ³)	9,98 zł	10,78 zł
		stawka opłaty abonamentowej	8,28 zł	8,94 zł

5.4. Od miesiąca 25 do miesiąca 36 Gmina skalkulowała wysokość cen jak niżej:

Zaopatrzenie w wodę				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	WSB-WG-WŚ	-cena wody (zł/m ³)	3,67 zł	3,96 zł
		stawka opłaty abonamentowej	6,30 zł	6,80 zł
Grupa 2	WSB-WG-W	-cena wody (zł/m ³)	3,67 zł	3,96 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,58 zł	10,35 zł
Grupa 3	WSB-N-W	-cena wody (zł/m ³)	3,67 zł	3,96 zł
		stawka opłaty abonamentowej	6,33 zł	6,84 zł
Grupa 4	P-WG-W	-cena wody (zł/m ³)	3,74 zł	4,04 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,58 zł	10,35 zł
Grupa 5	WGM-WG-W	-cena wody (zł/m ³)	3,74 zł	4,04 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,58 zł	10,35 zł

Odprowadzanie ścieków				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	Ś-WG-WŚ	-cena ścieków (zł/m ³)	10,18 zł	10,99 zł
		stawka opłaty abonamentowej	8,46 zł	9,14 zł

6. 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 iloczyny taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Łączna należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierana jest w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym.

- 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. Ustawy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
- 5) Należności wynikające z wysokości stawki opłaty abonamentowej są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
- 6) 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 wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
- 7) Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
- 8) 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.
- 9) 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.
- 10) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
- 11) W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.
- 12) Gmina obciążana jest na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za pobór wód na cele, o których mowa w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków zgodnie z obowiązującą taryfą.
- 13) Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe określa regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług.

Przedsiębiorstwo dla wszystkich taryfowych grup odbiorców usług świadczy usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków w zakresie określonym regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Radziejów przyjętym uchwałą nr IX/99/2019 Rady Gminy

Radziejów z dnia 27 grudnia 2019 roku w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Radziejów.

Gmina świadczy dla odbiorców pełen zakres usług w zakresie ujmowania, uzdatniania i dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie uchwalonego regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Radziejów, który jest zgodny z obowiązującym prawem.

W zakresie usług świadczonych na rzecz taryfowych grup odbiorców usług znajdują się:

- 1) ujmowanie, uzdatnianie i dostawa wody o parametrach zgodnych z obowiązującymi przepisami, w tym dotyczącymi jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 2) montaż i utrzymanie w pełnej sprawności technicznej wodomierzy głównych w miejscu do tego przeznaczonym,
- 3) okresowa kontrola parametrów wody dostarczanej do odbiorców usług w zakresie i z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami,
- 4) utrzymanie w stanie pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń wodociągowych dostarczających wodę do instalacji należących do odbiorców usług,
- 5) odbiór i dostarczanie ścieków do oczyszczalni ścieków, której właścicielem jest Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej "EMPEGIEK" Sp. z o.o.
- 6) utrzymanie w stanie pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń kanalizacyjnych odbierających ścieki z nieruchomości należących do odbiorców usług kanalizacyjnych.

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

Gmina zapewnia ciągłość dostaw odpowiedniej jakości wody oraz niezawodne odprowadzanie ścieków, mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, wymagania ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów.

Szczegółowy zakres świadczonych usług na rzecz poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług określają wyczerpująco opisy grup zawarte w pkt 4. niniejszej taryfy, które zdeterminowane są charakterystyką zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunkami zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także sposobem rozliczeń za świadczone usługi.

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Określone w taryfie ceny i stawki opłat będą stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów wynikających z obowiązujących przepisów prawnych, standardów wyszczególnionych w uchwalonym regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Radziejów przyjętym uchwałą nr IX/99/2019 Rady Gminy Radziejów z dnia 27 grudnia 2019 roku w sprawie przyjęcia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Radziejów.

Koszty usług komunalnych świadczonych przez Gminę są pokrywane dzięki opłatom za usługi ustalonym na podstawie przepisów Ustawy i Rozporządzenia.

Gmina dostarcza wodę na podstawie ważnych pozwoleń wodno-prawnych w ilości zgodnej z nimi i oczekiwanej przez odbiorców, a jakość wody produkowanej przez przedsiębiorstwo jest zgodna z obowiązującymi przepisami rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Obiekty Gminy objęte są planową kontrolą Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska.

W ramach standardów jakościowych obsługi odbiorców usług Gmina zobowiązana jest do spełnienia obligatoryjnych, minimalnych wymagań dotyczących poziomu jakości świadczonych usług, wynikających z przepisów prawa i regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Gmina przyjmuje od odbiorców przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania wody i odbioru ścieków. Bez zbędnej zwłoki przystępuje do usuwania zaistniałych zdarzeń.

Gmina udziela odbiorcom informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania wody przerwanego z powodu awarii w sieci.

Gmina powiadamia odbiorców z wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu wody, w formie ogłoszeń lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie i indywidualnie w biurze Działu Komunalnego, Sekcji Obsługi Techniczno-Gospodarczej.

Gmina zobowiązana jest zapewnić Odbiorcom usług należyty poziom usług.

Gmina zobowiązana jest do udzielania na życzenie Odbiorcy usług lub z własnej inicjatywy pełnej informacji dotyczącej realizacji usług.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszać reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług na piśmie na adres lub osobiście w siedzibie Gminy.

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- 1) dane Odbiorcy usług, indywidualny numer klienta;
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, w tym dowody uzasadniające reklamację;
- 4) zgłoszenie roszczeń.

Gmina zobowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić Odbiorcę usług o sposobie jej załatwienia. W szczególnych okolicznościach.

Powiadomienie Odbiorcy usług powinno zawierać:

- 1) przywołanie podstawy prawnej;
- 2) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
- 3) uzasadnienie faktyczne i prawne w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
- 4) informację o udzielonym upuście lub zwrocie należności oraz formie wypłaty;
- 5) pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń w innym trybie.

Złożenie przez Odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

Z wypełnianiem standardów obsługi odbiorców usług wiąże się konieczność prowadzenia przez Gminę wyspecjalizowanej dokumentacji i udzielania informacji.

Gmina prowadzi dokumentację dotyczącą realizacji standardów wynikających z ustawodawstwa, tj. dokumentowaniu podlegają m.in.: badania laboratoryjne jakości wody, kontrola ciśnienia wody, utrzymanie i obsługa wodomierzy, legalizacja wodomierzy, niezawodność dostaw wody i odprowadzania ścieków, czas potrzebny na naprawę sieci i innych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Reasumując, Gmina dokłada należytej staranności i zachowuje wysokie standardy jakościowe obsługi klientów.

Wójt Gminy

Arleta Brochocka