

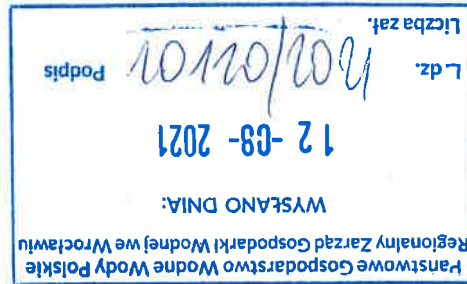


Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu

WR.RZT.70.275.2021

Wrocław, dnia 11 sierpnia 2021 r.



POLECONY
Za zwrotnym
potwierdzeniem odbioru

Usługi Wodno – Kanalizacyjne
„HYDRO – LEW” Sp. z o.o.
ul. Moniuszki 8 A
49-340 Lewin Brzeski

Burmistrz Lewina Brzeskiego
Rynek 1
49-340 Lewin Brzeski

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 2021, poz. 735 ze zm. – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku przedsiębiorstwa Usługi Wodno – Kanalizacyjne „HYDRO – LEW” Sp. z o.o. w Lewinie Brzeskim z dnia 22 czerwca 2021 r. w sprawie zatwierdzenia taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Lewin Brzeski na okres 3 lat,

zatwierdzam

taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie gminy Lewin Brzeski 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 1 lipca 2021 r. na wniosek Usług Wodno – Kanalizacyjnych „HYDRO – LEW” Sp. z o.o. w Lewinie Brzeskim zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Lewin Brzeski na okres 3 lat.

W trakcie postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Przedsiębiorstwo opracowało taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Lewin Brzeski, 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 roku 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).

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 Usługi Wodno – Kanalizacyjne „HYDRO – LEW” Sp. z o.o. w Lewinie Brzeskim, 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 analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Usługi Wodno – Kanalizacyjne „HYDRO – LEW” Sp. z o.o. w Lewinie Brzeskim 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 Lewin Brzeski 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 530,07 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 Blaszczyk

Otrzymują:

1. Usługi Wodno – Kanalizacyjne „HYDRO – LEW” Sp. z o.o., ul. Moniuszki 8 A, 49-340 Lewin Brzeski,
2. Burmistrz Lewina Brzeskiego, Rynek 1, 49-340 Lewin Brzeski,
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

Kierownik
Wydziału Taryf
Patrycja Kornaś

11.03.2021 r.

USŁUGI WODNO-KANALIZACYJNE
"HYDRO-LEW" spółka z o.o.
49-340 Lewin Brzeski, ul. Moniuszki 8A
tel./fax 77 4127 305
NIP: 747-000-73-80

.....
(pieczętka przedsiębiorstwa wod - kan)

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

Z dnia 11.08.2021

Znak HR.RZG.70.275.2021


Dyktora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
Zastępca Dyrektora
Rafał Błaszczak

USŁUGI WODNO-KANALIZACYJNE „HYDRO-LEW” Spółka z o.o.

PROJEKT TARYFY DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

na terenie gminy Lewin Brzeski na okres 3 lat

PREZES ZARZĄDU


Andrzej Tarnawa

.....
(podpisy osób reprezentujących przedsiębiorstwo wod-kan)

Lewin Brzeski, 2021 r.

1. Rodzaje prowadzonej działalności.

Spółka prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Zgodnie z posiadanym zezwoleniem przedmiot działania Spółki stanowi pobór, uzdatnianie i rozprowadzanie wody oraz zbiorowe odprowadzanie i oczyszczanie ścieków, za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących własnością i w użyczeniu Spółki.

Spółka prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków (Decyzja Nr 28/2002 z dnia 07.02.2002 r.)

2. Rodzaj i struktura taryfy.

Spółka przedkłada taryfę:

- **niejednorodną wieloczonową** w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, składającą się z jednolitych cen za m³ dostarczonej wody i zróżnicowanych stawek opłat abonamentowych na odbiorcę na okres rozliczeniowy.
- **niejednorodną wieloczonową** w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków składającą się z różnych cen za m³ odprowadzonych ścieków i jednolitych stawek opłat abonamentowych.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Spółka dokonała alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług.

Taryfowe grupy odbiorców obejmują odbiorców wyodrębnionych na podstawie analizy sposobu wykorzystania wody lub odprowadzania ścieków, warunków odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi.

Uwzględniając powyższe, w **zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** wyłoniono siedem taryfowych grup odbiorców usług:

Grupa W1: Gospodarstwa domowe w budynkach mieszkalnych jednorodzinnych i wielorodzinnych, właściciele i zarządcy budynków, wspólnoty mieszkaniowe, spółdzielnie mieszkaniowe, Dom Dziecka Skorogoszcz, zużywający wodę tylko w celach bytowych, rozliczani według wodomierza głównego, których zapotrzebowanie na pobór wody nie przekracza 1,5 m³/h,

Grupa W2: Gospodarstwa domowe, właściciele i zarządcy budynków, wspólnoty mieszkaniowe, spółdzielnie mieszkaniowe, zużywający wodę tylko w celach bytowych, rozliczani według wodomierza głównego, których zapotrzebowanie na pobór wody nie przekracza 3,5 m³/h,

Grupa W3: Gospodarstwa domowe, właściciele i zarządcy budynków, wspólnoty mieszkaniowe, spółdzielnie mieszkaniowe, zużywający wodę tylko w celach bytowych,

rozliczani według wodomierza głównego, których zapotrzebowanie na pobór wody nie przekracza 10 m³/h,

Grupa W4: Pozostali odbiorcy usług, w tym przemysłowi i poza przemysłowi odbiorcy usług, instytucje użyteczności publicznej, gmina za wodę zużytą do zasilania fontann oraz do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych, rozliczani według wodomierza głównego, których zapotrzebowanie na pobór wody nie przekracza 1,5 m³/h,

Grupa W5: Pozostali odbiorcy usług, w tym przemysłowi i poza przemysłowi odbiorcy usług, instytucje użyteczności publicznej, gmina za wodę zużytą do zasilania fontann oraz do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych, rozliczani według wodomierza głównego, których zapotrzebowanie na pobór wody nie przekracza 3,5 m³/h,

Grupa W6: Pozostali odbiorcy usług, w tym przemysłowi i poza przemysłowi odbiorcy usług, instytucje użyteczności publicznej, gmina za wodę zużytą do zasilania fontann oraz do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych, rozliczani według wodomierza głównego, których zapotrzebowanie na pobór wody nie przekracza 10 m³/h,

Grupa W7: Woda pobierana na cele przeciwpożarowe.

W zakresie działalności **zbiorowego odprowadzania ścieków** wyłoniono dwie taryfowe grupy odbiorców usług:

Grupa K1: Gospodarstwa domowe w budynkach mieszkalnych jednorodzinnych i wielorodzinnych, właściciele i zarządcy budynków, wspólnoty mieszkaniowe, spółdzielnie mieszkaniowe, Dom Dziecka Skorogoszcz bez względu na wielkość zapotrzebowania na usługę,

Grupa K2: Pozostali odbiorcy usług, w tym przemysłowi i poza przemysłowi odbiorcy usług, instytucje użyteczności publicznej bez względu na wielkość zapotrzebowania na usługę.

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

Tabela 1.1 Wysokość cen i stawek opłat dotycząca zbiorowego zaopatrzenia w wodę w okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryf

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Cena zł/m ³		Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorcę/miesiąc	
		netto	*brutto	netto	*brutto
0	1	2	3	4	5
1	Grupa W1	4,92	5,31	4,91	5,30
2	Grupa W2	4,92	5,31	30,70	33,16
3	Grupa W3	4,92	5,31	57,03	61,59
4	Grupa W4	4,92	5,31	4,91	5,30
5	Grupa W5	4,92	5,31	30,70	33,16
6	Grupa W6	4,92	5,31	57,03	61,59
7	Grupa W7	4,92	5,31	0,00	0,00

Tabela 1.2 Wysokość cen i stawek opłat dotycząca zbiorowego zaopatrzenia w wodę w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryf

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Cena zł/m ³		Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorcę/miesiąc	
		netto	*brutto	netto	*brutto
0	1	2	3	4	5
1	Grupa W1	5,00	5,40	5,01	5,41
2	Grupa W2	5,00	5,40	30,88	33,35
3	Grupa W3	5,00	5,40	57,30	61,88
4	Grupa W4	5,00	5,40	5,01	5,41
5	Grupa W5	5,00	5,40	30,88	33,35
6	Grupa W6	5,00	5,40	57,30	61,88
7	Grupa W7	5,00	5,40	0,00	0,00

Tabela 1.3 Wysokość cen i stawek opłat dotycząca zbiorowego zaopatrzenia w wodę w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryf

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Cena zł/m ³		Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorcę/miesiąc	
		netto	*brutto	netto	*brutto
0	1	2	3	4	5
1	Grupa W1	5,08	5,49	5,06	5,46
2	Grupa W2	5,08	5,49	31,07	33,56
3	Grupa W3	5,08	5,49	57,63	62,24
4	Grupa W4	5,08	5,49	5,06	5,46
5	Grupa W5	5,08	5,49	31,07	33,56
6	Grupa W6	5,08	5,49	57,63	62,24
7	Grupa W7	5,08	5,49	0,00	0,00

Tabela 2.1 Wysokość cen i stawek opłat dotycząca odprowadzania ścieków na okres od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryf

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Cena zł/m ³		Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorcę/miesiąc	
		netto	*brutto	netto	*brutto
0	1	2	3	4	5
1	Grupa K1	8,66	9,35	5,62	6,07
2	Grupa K2	12,48	13,48	5,62	6,07

Tabela 2.2 Wysokość cen i stawek opłat dotycząca odprowadzania ścieków na okres od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryf

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Cena zł/m ³		Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorcę/miesiąc	
		netto	*brutto	netto	*brutto
0	1	2	3	4	5
1	Grupa K1	8,70	9,40	5,67	6,12
2	Grupa K2	12,53	13,53	5,67	6,12

Tabela 2.3 Wysokość cen i stawek opłat dotycząca odprowadzania ścieków na okres od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryf

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Cena zł/m ³		Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorcę/miesiąc	
		netto	*brutto	netto	*brutto
0	1	2	3	4	5
1	Grupa K1	8,74	9,44	5,72	6,18
2	Grupa K2	12,59	13,60	5,72	6,18

*Do cen i stawek opłat netto, określonych w kolumnach 2 i 4 w tabelach 1.1 - 1.3 i w tabelach 2.1 - 2.3 doliczono obowiązujący podatek od towarów i usług (VAT).

Zgodnie z obowiązującymi przepisami stawka podatku VAT wynosi 8%.

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę i odebrane ścieki obowiązuje taryfa wielocłonowa składająca się z:

- ceny wyrażonej w zł/m³,
- stawek opłaty abonamentowej, płaconej za każdy okres rozliczeniowy bez względu na faktyczny pobór wody i/lub odprowadzone ścieki. Stawka opłaty abonamentowej wyrażona jest w zł/odbiorcę/miesiąc. Stawka opłaty abonamentowej dotyczy każdej nieruchomości wyposażonej w wodomierz główny bez względu na to, że kilka nieruchomości jest w posiadaniu jednego odbiorcy usług.

Spółka nie wprowadza do taryfy stawki opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, w zależności od wykorzystania przepustowości oczyszczalni, stosowanej technologii oczyszczania ścieków komunalnych oraz uzyskiwanego stopnia redukcji ładunku zanieczyszczeń i sposobu stosowania osadów ściekowych z uwagi na brak zawartych umów z przedsiębiorstwami, które mogłyby takie ścieki na teren oczyszczalni dostarczyć.

5. Warunki rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzanych ścieków.

Z uwagi na pełne wyposażenie budynków zlokalizowanych na terenie gminy Lewin Brzeski w wodomierze główne, ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie:

- wskazań wodomierza głównego,
- 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,

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie:

- wskazań urządzeń pomiarowych,
- w razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się zgodnie z art. 27 ust. 5 ustawy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie,
- w rozliczeniach 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.

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. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Spółka prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi oraz zbiorowego odprowadzania ścieków. Zobowiązana jest do zapewnienia ciągłości dostaw odpowiedniej jakości i ilości wody oraz niezawodnego odprowadzania ścieków, mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług oraz wymagań z zakresu ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów.

W przypadku zbiorowego odprowadzania ścieków występuje zróżnicowanie kosztów eksploatacyjnych, w związku z tym alokowano koszty na grupy odbiorców z podziałem na gospodarstwa domowe i pozostałych odbiorców.

W przypadku zbiorowego zaopatrzenia w wodę uwzględniono zróżnicowane koszty związane z różnym zapotrzebowaniem na usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę, związane z ponoszeniem przez Spółkę różnych kosztów gotowości w tym zakresie.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług wodociągowych i kanalizacyjnych świadczonych przez Spółkę na terenie gminy Lewin Brzeski z wyłączeniem odbiorców hurtowych oraz odbiorców dostarczających nieczystości płynne z terenów nieskanalizowanych.

Zgodnie z art. 22 ustawy, taryfa obejmuje także cenę za wodę zużytą do zasilania fontann i na cele przeciwpożarowe oraz do zraszania publicznych ulic i terenów zielonych.

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 i które zostały określone w zezwoleniu na działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz w obowiązującym regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

W Spółce jest wyznaczona osoba odpowiedzialna za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w zakresie informowania odbiorców o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów. W tym celu odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mogą dzwonić pod nr tel. 774127595, wysłać e-mail na adres biuro@hydrolew.pl lub udać się do siedziby Spółki, która mieści się pod adresem Usługi Wodno – Kanalizacyjne „Hydro – Lew” Spółka z o.o. ul. Moniuszki 8A, 49-340 Lewin Brzeski

W siedzibie Spółki udostępnione są:

1) dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- taryfa,
- regulamin,
- tekst jednolity ustawy (w przypadku braku tekstu jednolitego – tekst ujednolicony);

2) informacje dotyczące:

- szczegółowych warunków zawierania umów, w tym dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów,
- procedury reklamacyjnej,

3) sposobu rozstrzygnięcia, zgodnie z ustawą, spraw spornych w przedmiocie:

- odmowy zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków przez Spółkę wodno-kanalizacyjną,
- odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego lub odmowy przyłączenia do sieci nieruchomości osobie ubiegającej się o przyłączenie nieruchomości do sieci.

Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do Spółki wodno-kanalizacyjnej reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym jakości świadczonych usług lub wysokości opłat za takie usługi.

Reklamacje powinny zawierać:

- imię i nazwisko albo firmę podmiotu zgłaszającego reklamację;
- przedmiot reklamacji;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację, przy czym brak powyższych elementów nie powoduje odrzucenia reklamacji, a może utrudniać jej prawidłowe i niezwłoczne rozpatrzenie.

Spółka zobowiązana jest do powiadomienia zainteresowanego podmiotu o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

Ponadto w zakresie jakości świadczonych usług Spółka realizuje zadania określone w umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowo-kanalizacyjnych, w wieloletnim planie rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz w przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska.

Spółka stale monitoruje sieci w celu zapewnienia w sposób ciągły dostaw wody oraz odprowadzania ścieków systemem kanalizacji sanitarnej.

Bieżące analizy wody i ścieków zlecane są firmie posiadającej akredytowane laboratorium. Ma to na celu dostarczanie wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, spełniającej wszelkie wymogi jakościowe.

TSW