



Warszawa, 2021-08-24

Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie

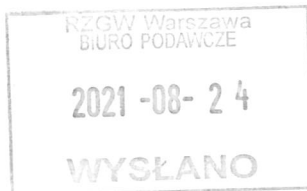
Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
w Warszawie

WA.RZT.70.250.2021/4

DECYZJA NINIEJSZA  
STAŁA SIĘ  
OSTATECZNA

Z-CA DYREKTORA  
Agnieszka Zientara

Warszawa, dn. 11.09.2021r.



- Zakład Usług Komunalnych w Łowiczu

#### 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 Usług Komunalnych w Łowiczu, ul. Armii Krajowej 2B, 99-400 Łowicz, z dnia 23 czerwca 2021 r. (data wpływu: 28 czerwca 2021 r.)

**zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Miasta Łowicz na okres 3 lat.**

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

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

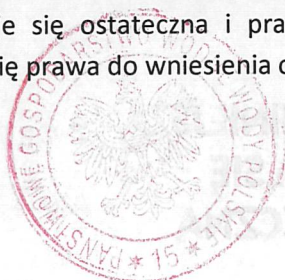
Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzzwoś. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy RZGW w Warszawie **07 1130 1017 0020 1510 6720 0024**, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

#### 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



DYREKTOR

*Anna Lukaszewska-Trzeciakowska*  
Anna Lukaszewska-Trzeciakowska

2021-08-23

SPECJALISTA

*Justyna Błońska*  
Justyna Błońska

KIEROWNIK

*Margorzata Garwolińska*  
Margorzata Garwolińska

2021-08-23

Otrzymują:

1. Zakład Usług Komunalnych w Łowiczu, ul. Armii Krajowej 2B, 99-400 Łowicz;
2. PGW Wody Polskie Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Warszawie, ul. Zarzeczce 13 B, 03-194 Warszawa;

Z-CA DYREKTORA

*Agnieszka Zientara*  
Agnieszka Zientara

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie

Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Warszawie, ul. Zarzeczce 13 B, 03-194 Warszawa

tel.: +48 22 58 70 211 | faks: +48 22 58 70 202 | e-mail: warszawa@wody.gov.pl

z dnia: 2021-08-24

znak: NA.RZT.ZO.250.2021/4

DYREKTOR



Anna Łukaszczyńska-Trochacka

## 1. Rodzaje prowadzonej działalności.

Zakład Usług Komunalnych w Łowiczu prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

1. Przedmiot działania Zakładu – w zakresie objętym Ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), Regulaminem dostarczania wody oraz Rozporządzeniem Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z 27 lutego 2018 r. – stanowi dostawa wody oraz odprowadzanie ścieków, za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących w eksploatacji Zakładu.

Zakład prowadzi działalność również w innych zakresach. Koszty tych działalności nie obciążają taryfy zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

## 2. Rodzaj i struktura taryfy.

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę dla odbiorców usług obowiązuje **taryfa niejednolita jednoczłonowa** składająca się z ceny wyrażonej w złotych za m<sup>3</sup> dostarczonej wody.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków ma zastosowanie **taryfa niejednolita jednoczłonowa** składająca się z ceny wyrażonej w złotych za m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków.

Stajej opłaty abonamentowej nie ustalono.

## 3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Zgodnie z rozporządzeniem, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług, uwzględniając lokalne uwarunkowania, w szczególności:

- wielkość zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców usług, mierzoną kosztami jednostkowymi,
- dostępność danych odnoszących się do poszczególnych rodzajów kosztów,
- strukturę planowanych taryf,
- spodziewane korzyści ekonomiczne z wprowadzenia nowych metod alokacji, w porównaniu z kosztem ich wdrożenia,
- stabilność stosowanych metod alokacji kosztów,
- wyposażenie w wodomierze i urządzenia pomiarowe.



Uwzględniając powyższe, w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wyłoniono następujące **taryfowe grupy odbiorców usług**:

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę

- Grupa 1: gospodarstwa domowe wykorzystujące wodę do celów socjalno-bytowych i rozliczane co 2 miesiące na podstawie wskazań wodomierza,
- Grupa 2: przemysłowi odbiorcy usług wykorzystujący wodę do celów związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą i rozliczani co 2 miesiące na podstawie wskazań wodomierza,
- Grupa 3: pozostali odbiorcy usług ze sfery budżetowej i użyteczności publicznej oraz prowadzący działalność gospodarczą wykorzystujący wodę do celów swojej działalności i rozliczani co 2 miesiące na podstawie wskazań wodomierza,
- Grupa 4 – Gmina Miasto Łowicz rozliczana co 2 miesiące na podstawie wskazań wodomierza wg odrębnej umowy za wodę wykorzystywaną do celów przeciwpożarowych określonych w art. 22 ustawy.

Zbiorowe odprowadzanie ścieków

- Grupa 1: gospodarstwa domowe odprowadzające ścieki bytowe, których ilość przyjmuje się równą ilości wody dostarczonej na podstawie wskazań wodomierza i rozliczane co 2 miesiące,
- Grupa 2w: przemysłowi odbiorcy usług odprowadzający ścieki przemysłowe w wyniku prowadzonej działalności gospodarczej, których ilość przyjmuje się równą ilości wody dostarczonej na podstawie wskazań wodomierza i rozliczani co 2 miesiące,
- Grupa 2p: przemysłowi odbiorcy usług odprowadzający ścieki przemysłowe w wyniku prowadzonej działalności gospodarczej, których ilość przyjmuje się wg urządzenia pomiarowego i rozliczani co 2 miesiące,
- Grupa 3: pozostali odbiorcy usług ze sfery budżetowej i użyteczności publicznej oraz prowadzący działalność gospodarczą odprowadzający ścieki komunalne, których ilość przyjmuje się równą ilości wody dostarczonej na podstawie wskazań wodomierza i rozliczaniu co 2 miesiące.

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

Przy rozliczeniach za **dostarczoną wodę** dla wszystkich odbiorców usług obowiązuje taryfa niejednolita jednoczłonowa składająca się z ceny wyrażonej w złotych za m<sup>3</sup> dostarczonej wody.

Przy rozliczeniach za **odprowadzone ścieki** dla wszystkich odbiorców usług obowiązuje taryfa niejednolita jednoczłonowa składająca się z ceny wyrażonej w złotych za m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków.

W związku z powyższym, struktura taryfowa i wysokość cen za 1 m<sup>3</sup> wody i ścieków na okres 3 lat, kształtuje się w następujący sposób (w złotych, netto):

**Wysokość opłat za 1 m<sup>3</sup> wody i ścieków na okres 3 lat (w złotych, netto):**

<b>Za wodę pobraną z urządzeń zbiorowego zaopatrzenia:</b>	Taryfa w okresie od 1 do 12 miesięcy	Taryfa w okresie od 13 do 24 miesięcy	Taryfa w okresie od 25 do 36 miesięcy
1. Grupa 1:	3,98	4,04	4,09
2. Grupa 2:	4,05	4,10	4,15
3. Grupa 3:	4,05	4,10	4,15
4. Grupa 4	4,09	4,10	4,15
<b>Za ścieki wprowadzone do urządzeń zbiorowego odprowadzania:</b>	Taryfa w okresie od 1 do 12 miesięcy	Taryfa w okresie od 13 do 24 miesięcy	Taryfa w okresie od 25 do 36 miesięcy
1. Grupa 1:	5,03	5,05	5,09
2. Grupa 2w:	10,87	10,69	10,65
3. Grupa 2p:	10,87	10,69	10,65
4. Grupa 3:	6,63	6,59	6,61

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie dolicza się podatek od towarów i usług, zgodnie z § 2, pkt 1), 2) Rozporządzenia taryfowego.

**Stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.**

Stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, wyrażona jest w zł za m<sup>3</sup> ścieków odprowadzanych w okresie naruszenia warunków umownych, tj. obciążonych nadmiernym ładunkiem ścieków przemysłowych.

W przypadku kontroli odbiorcy usług odprowadzającego ścieki przemysłowe (Grupa 2) zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Budownictwa w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. 2006 Nr 136 poz. 964) oraz umową o odprowadzaniu ścieków i stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnych parametrów ścieków na odbiorcę usług kanalizacyjnych (dostawcę ścieków) nakładana jest opłata za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń

kanalizacyjnych.

Opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach są naliczane od dnia poboru ścieków, w którym stwierdzono przekroczenia do dnia ustania przekroczeń. Uiszczane przez odbiorcę usług opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych są powiększone o należny podatek VAT.

Wyliczenie opłaty dodatkowej do grupy 2w i grupy 2p przedstawiono poniżej.

1. Koszty oczyszczania ścieków:

a) IV 2018 – III 2019 – 10 381 950,89 zł

b) IV 2019 - III 2020 – 11 210 192,07 zł

c) IV 2020 - III 2021 – 11 001 494,79 zł

2. Ładunki zanieczyszczeń dopływających do oczyszczalni ścieków:

Nazwa wskaźnika	Ładunek za IV 2018-III 2019	Ładunek za IV 2019 - III 2020	Ładunek za IV 2020 - III 2021
ChZTcr	4 281 811 kg	4 189 787 kg	3 880 776 kg
BZT5	1 968 210 kg	1 910 802 kg	1 796 118 kg
Zawiesina ogólna	1 800 253 kg	1 566 192 kg	1 514 587 kg
Azot ogólny	201 160 kg	183 784 kg	197 411 kg
Fosfor ogólny	28 770 kg	24 143 kg	27 798 kg

3. Koszty oczyszczania kg ładunku:

Nazwa wskaźnika	IV 2018 - III 2019	IV 2019 - III 2020	IV 2020 - III 2021
ChZTcr	10 381 950,89 / 4 281 811 = 2,42 zł/kg	11 210 192,07 / 4 189 787 = 2,67 zł/kg	11 001 494,79 / 3 880 776 = 2,83 zł/kg
BZT5	10 381 950,89 / 1 968 210 = 5,27 zł/kg	11 210 192,07 / 1 910 802 = 5,86 zł/kg	11 001 494,79 / 1 796 118 = 6,12 zł/kg
Zawiesina ogólna	10 381 950,89 / 1 800 253 = 5,76 zł/kg	11 210 192,07 / 1 566 192 = 7,16 zł/kg	11 001 494,79 / 1 514 587 = 7,26 zł/kg
Azot ogólny	10 381 950,89 / 201 160 = 51,61 zł/kg	11 210 192,07 / 183 784 = 60,99 zł/kg	11 001 494,79 / 197 411 = 55,73 zł/kg
Fosfor ogólny	10 381 950,89 / 28 770 = 360,86 zł/kg	11 210 192,07 / 24 143 = 464,32 zł/kg	11 001 494,79 / 27 798 = 395,76 zł/kg

4. Średni koszt oczyszczania ścieków:

a) ChZT<sub>Cr</sub> – 2,64 zł/kg

b) BZT<sub>5</sub> – 5,75 zł/kg

c) Zawiesina ogólna - 6,73 zł/kg

d) Azot ogólny - 56,11 zł/kg

e) Fosfor ogólny - 406,98 zł/kg



Za dzień ustania przekroczeń przyjmuje się dzień wpływu do siedziby ZUK w Łowiczu pisemnego wniosku odbiorcy usług o przeprowadzenie ponownej kontroli w związku z ustaniem przekroczeń warunków dopuszczalnych wprowadzania ścieków, jeżeli kontrola przeprowadzona w związku z tym potwierdzi ustanie przekroczeń.

Jeżeli kontrola wykonana na zlecenie odbiorcy usług przeprowadzona przez ZUK Łowicz nie potwierdzi ustania przekroczeń, naliczanie opłat będzie kontynuowane do momentu ich usunięcia.

Wysokość opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych.

Lp.	Parametr	Wartość dopuszczalna	Q (stawka opłaty netto) zł/kg
1	Chemiczne zapotrzebowanie tlenu ChZT <sub>Cr</sub> (mg O <sub>2</sub> /dm <sup>3</sup> )	1400	2,64
3	Pięciodobowe biochemiczne zapotrzebowanie tlenu BZT <sub>5</sub> (mg O <sub>2</sub> /dm <sup>3</sup> )	1000	5,75
4	Zawiesina ogólna (mg/dm <sup>3</sup> )	800	6,73
5	Azot ogólny mg N/dm <sup>3</sup>	220	56,11
6	Fosfor ogólny mg Pog./dm <sup>3</sup> )	20	406,98

**Sposób naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.**

Wysokość opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń (grupa 2) w m<sup>3</sup> wprowadzanych ścieków ustala się według wzoru:

$$O = \frac{Fwz - Dwz}{1000} * V * Q$$

gdzie:

O- opłata za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w zł/ m<sup>3</sup>,

Fwz - faktyczna wartość wskaźnika zanieczyszczeń w ściekach w g/m<sup>3</sup>,

Dwz- dopuszczalna wartość wskaźnika zanieczyszczeń w ściekach w g/m<sup>3</sup>,

V – ilość ścieków odprowadzonych w trakcie trwania przekroczenia w m<sup>3</sup>,

Q - stawka opłaty w zł/ kg wg tabeli 3

Za równoczesne przekroczenie dopuszczalnych wartości kilku wskaźników opłata ustalana będzie tylko dla wskaźnika, którego przekroczenie pociąga za sobą najwyższą opłatę.

Opłata za przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach naliczana będzie w oparciu o ilość ścieków wprowadzoną do kanalizacji Przedsiębiorstwa w okresie od daty stwierdzenia przekroczenia do dnia jego ustania. Ilość ścieków określana będzie na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku, na podstawie wskazań wodomierza głównego bądź w inny sposób wynikający z umowy z odbiorcą usług.

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie dolicza się podatek od towarów i usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz rozporządzenia taryfowego, na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza lub na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę zużywaną do celów określonych w art. 22 ustawy,

Gmina Miasto Łowicz rozliczana jest co 2 miesiące na podstawie wskazań wodomierza wg odrębnej umowy za wodę wykorzystywaną do celów przeciwpożarowych określonych w art. 22 ustawy.

Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków wyposażeni w urządzenia pomiarowe są rozliczani na podstawie wskazań tych urządzeń. W pozostałych przypadkach ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie ilości dostarczonej wody przez Zakład z uwzględnieniem ilości wody pobranej z innych źródeł. Ilość odprowadzanych ścieków ustalana jest na podstawie wskazań wodomierza jako równa ilości wody pobranej.

W rozliczeniach ilości odprowadzanych 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 na warunkach określonych przez Zakład i regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

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.

Pozostałe szczegółowe zasady rozliczeń precyzuje regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie działania gminy Miasto Łowicz.

## **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 i techniczne.

W przypadku zbiorowego zaopatrzenia w wodę dla wszystkich grup odbiorców Zakład świadczy usługi obejmujące ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody. Rozliczenia odbywają się w oparciu o wskazania wodomierza – dotyczy grup 1 - 3. Rozliczenia dla grupy 4 prowadzone są na podstawie odrębnej umowy za wodę wykorzystywaną do celów określonych w art. 22 ustawy.

Poniżej zestawiono szczegółowy zakres świadczonych usług. W szczególności są to:

1. Pobór i uzdatnianie wody,
2. Dostarczanie wody do odbiorców,
3. Odczyty ilości wody dostarczonej odbiorcy,
4. Rozliczenia za dostarczoną wodę,
5. Konserwacja bieżąca urządzeń i sieci wodociągowej,
6. Usuwanie awarii,
7. Zapewnienie zastępczego źródła poboru wody w przypadku brak możliwości dostaw wody z sieci wodociągowej.

Dla zbiorowego odprowadzania ścieków, dla wszystkich taryfowych grup odbiorców usług stosuje się te same zasady technologiczne i zakres usług. W szczególności są to:

1. Odprowadzanie ścieków od odbiorców usług,
2. Oczyszczanie ścieków,
3. Odczyty ilości odprowadzonych ścieków,
4. Rozliczenia za odprowadzone ścieki,

5. Konserwacja bieżąca urządzeń i sieci kanalizacyjnej,

6. Usuwanie awarii sieci kanalizacyjnej.

Zróżnicowanie pod względem ilości świadczonych usług uzasadnia taryfa obejmująca cenę za każdy m<sup>3</sup>. Dotyczy to wszystkich odbiorców usług. Wydzielenie odrębnych grup odbiorców w oparciu o sposoby ustalania ilości świadczonych usług sprawia, iż cena usługi różnicuje się – nie z powodu różnic w kosztach świadczenia usług, ale z powodu innej charakterystyki zużycia wody i odprowadzania ścieków (innych ilości wody zużytej i innych ilości odprowadzonych ścieków na jednego odbiorcę w każdej grupie). Dodatkowym elementem różnicującym cenę jednostkową za świadczoną usługę jest konieczność odprowadzania opłat za usługi wodne.

## **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 regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków (Uchwała NR XXV/227/2020 z dnia 30 lipca 2020 r. opublikowana w Dzienniku Urzędowym Województwa Łódzkiego w dniu 24 sierpnia 2020 r. poz. 4746) oraz w umowach z odbiorcami usług.

Zgodnie z obowiązującymi postanowieniami ww. regulaminu Zakład jest zobowiązany do udzielania odbiorcom usług wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków;
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków oraz o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych;
- 4) obowiązujących taryfach.

Powyższe informacje są udzielane w sposób zwyczajowo przyjęty lub na wniosek odbiorcy złożony w formie pisemnej, elektronicznej lub telefonicznej.

Zakład udziela informacji w formie tożsamej z formą złożenia wniosku bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia złożenia wniosku.

W przypadku, gdy udzielenie informacji wymaga zebrania danych, informacji lub wyjaśnień termin, o którym mowa w ust. 3, może zostać przedłużony do 30 dni od dnia złożenia prośby o udzielenie informacji.

Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Zakład umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, pisemnie, na adres mailowy), przy czym powinna ona zawierać dane osobowe reklamującego, przedmiot reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację w tym dowodów uzasadniających reklamację, oznaczenie umowy oraz zgłoszenie roszczeń.

Zakład rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej złożenia w przedsiębiorstwie. W szczególnych okolicznościach, o ile wymagane jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień termin ten może zostać przedłużony do 30 dni od dnia złożenia reklamacji.

Odpowiedź na złożoną reklamację zawiera:

- 1) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu bądź nieuwzględnieniu reklamacji;
- 2) uzasadnienie w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części;
- 3) pouczenie o ewentualnych możliwościach dochodzenia roszczeń w innym trybie.

Złożenie reklamacji przez odbiorcę usług dotyczącej wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

Jakość wody dostarczanej przez Zakład jest zgodna z normami krajowymi, określonymi w rozporządzeniu Ministra Zdrowia. Badania wody wykonywane są okresowo przez Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną, niezależnie od kontroli wykonywanych przez Zakład.

W razie przerwy w dostawie wody Zakład zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje odbiorcę o jego lokalizacji poprzez ogłoszenia w formie pisemnej bądź innej w zależności od usytuowania punktu. Zakład zapewnia ciągłą dostawę wody do tego punktu.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody lub przewidywanym obniżeniu jej jakości oraz utrudnieniach w odprowadzaniu ścieków Zakład informuje Odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby przekraczać 12 godzin, najpóźniej na 5 dni przed planowanym terminem.

Zakład zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, zgodnie z postanowieniami regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Wszelkie sprawy odbiorcy usług mogą załatwiać w siedzibie Zakładu osobiście, telefonicznie lub elektronicznie. Wszelkie niezbędne dane podane są na stronie Zakładu pod adresem [http://www.zuklowicz.pl/kontakt/..](http://www.zuklowicz.pl/kontakt/)

Wszelkie awarie należy zgłaszać pod całodobowy numer telefonu +48 782 596 212



