



Warszawa, 2021-06-02

Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie

Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
w Warszawie

WA.RZT.70.53.2021/5

Pismo Nr. 554  
Wpłynęło dnia 7.06.2021r.

Zakład Usług Komunalnych  
w Charsznicy  
ul. Żarnowiecka 3  
32 – 250 Charsznica

#### 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 Charsznicy, ul. Żarnowiecka 3, 32-250 Charsznica, z dnia 01 lutego 2021 r. (data wpływu: 05 lutego 2021 r.),

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

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

#### UZASADNIENIE

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie działający jako organ regulacyjny na podstawie art. 24c ust. 1 pkt 1 i 2 powołanej ustawy po dokonanej ocenie projektu taryfy, o którym mowa w art. 24b ust. 4 pkt 1 oraz uzasadnienia, o którym mowa w art. 24b ust. 4 pkt 2, pod względem zgodności z przepisami wyżej cytowanej ustawy oraz analizie zmian warunków ekonomicznych prowadzonej działalności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie gminy Charsznica w tym weryfikacji kosztów, o których mowa w art. 20 ust. 4 pkt 1 ww. ustawy pod względem zasadności ich ponoszenia. Ocenił prawidłowość zdefiniowanych grup taryfowych w oparciu o zapisy art. 2 pkt 13 niniejszej ustawy, i przedstawionych cen na nowy okres taryfy. Ceny za świadczone usługi za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków powinny być skalkulowane w sposób zapewniający, między innymi, nie tylko ochronę odbiorców przed nieuzasadnionym wzrostem cen, ale również uzyskanie przez przedsiębiorstwo niezbędnych przychodów z danej działalności, które powinny pokrywać sumę

planowanych kosztów, ponoszonych za świadczenie usług, w oparciu o zapisy § 3 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 (Dz. U. z 2018 r., poz. 472).

W wyniku oceny przedłożonych dokumentów oraz biorąc pod uwagę stanowisko stron postępowania, organ regulacyjny uznał, iż poprawiony wniosek w zakresie: projektu taryfy, uzasadnienia wraz z tabelami od A do I, spełnia wymogi ustawowe, a przedstawiona we wniosku kalkulacja, zdaniem organu regulacyjnego uzasadnia planowane ceny za wodę i ścieki. Ponadto, do wniosku dołączono projekt uchwały Rady Gminy Charsznica w sprawie ustalenia dopłat do 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków dla pierwszej grupy odbiorców usług z terenu Gminy Charsznica, w wysokości 0,28 zł (netto) w każdym kolejnym roku obowiązywania nowej taryfy, zgodnie z art. 24 ust. 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, który wskazuje, że Rada gminy może podjąć uchwałę o dopłacie dla jednej, wybranych lub wszystkich taryfowych grup odbiorców usług.

W związku z powyższym organ regulacyjny postanowił jak na wstępie.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzw. 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.

Z-CA DYREKTORA

Agnieszka Zientara

#### Otrzymują:

1. Adresat;
2. PGW Wody Polskie Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Warszawie, ul. Zarzecze 13 B, 03-194 Warszawa – RZT a/a.





**Zakład Usług Komunalnych w Miechowie-Charsznicy**  
**ul. Żarnowiecka 3, 32-250 Charsznica**

tel: (041) 38 361 44,  
e-mail: [zuk@charsznica.pl](mailto:zuk@charsznica.pl)  
<http://www.charsznica.pl>

Załącznik do decyzji Dyrektora  
Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie  
z dnia: 2021-05-02  
znak: N.A.Rz.T. 70.53.2021.A

Z-CA DYREKTORA  
Agnieszka Zientara

## 1. Rodzaje prowadzonej działalności

Taryfa została sporządzona zgodnie z:

- przepisami 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 ustawą;
- Rozporządzeniem 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 2018r. poz. 472), zwanego dalej Rozporządzeniem w sprawie taryf.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług korzystających z wody w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz korzystających z usług odbioru ścieków w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, świadczonych przez Zakład Usług Komunalnych w Charsznicy z wyłączeniem,

- hurtowych odbiorców wody i hurtowych dostawców ścieków,
- wprowadzania wód opadowych i roztopowych do kanalizacji deszczowej i odprowadzania ich do odbiornika wydzieloną kanalizacją deszczową,
- usług świadczonych przy użyciu wozów asenizacyjnych.

Zakład Usług Komunalnych w Charsznicy prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Charsznica na podstawie jako samorządowy zakład budżetowy, utworzonym na podstawie uchwały Nr XII/35/90 oraz uchwał Nr XXXVIII/150/93 i XXXVIII/151/93 Rady Gminy Charsznica.

Przedmiot działalności przedsiębiorstwa stanowi:

- w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę: ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody usługobiorcom, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń wodociągowych;
- w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków: oczyszczanie i odprowadzanie ścieków dostarczonych przez usługobiorców, z którymi zawarto umowy, za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

## 2. Rodzaj i struktura taryfy

Uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na podstawie zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców, przedsiębiorstwo określiło strukturę i rodzaj taryf:

- Taryfa wieloczołnowa niejednolita zawierająca różne ceny i stawki opłat, w tym stawkę opłaty abonamentowej za zbiorowe zaopatrzenie w wodę



**Zakład Usług Komunalnych w Miechowie-Charsznicy**  
**ul. Żarnowiecka 3, 32-250 Charsznica**

tel: (041) 38 361 44,

e-mail: [zuk@charsznica.pl](mailto:zuk@charsznica.pl)

<http://www.charsznica.pl>

- Taryfa jednoczłonowa niejednolita zawierająca różne ceny za odprowadzanie ścieków, dla poszczególnych grup odbiorców usług.

### 3. Taryfowe grupy odbiorców usług

W przedsiębiorstwie dokonano podziału odbiorców usług na następujące grupy odbiorców:

- a) W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
Grupa 1	Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe rozliczani wg wskazań wodomierza głównego, rozliczani kwartalnie
Grupa 2	Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe rozliczani wg przeciętnych norm zużycia wody, rozliczani kwartalnie
Grupa 3	Institucje użyteczności publicznej pobierające wodę na cele prowadzonej działalności, podmioty gospodarcze pobierające wodę na cele gospodarcze, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza, w okresach kwartalnych
Grupa 4	Gmina pobierająca wodę dla celów określonych w art. 22 u.z.z.w, rozliczani w oparciu o składane raporty, rozliczana kwartalnie

- b) W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
Grupa 1	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług odprowadzający ścieki bytowe rozliczani wg wskazań wodomierza głównego, jako równa ilości wody pobranej, rozliczani kwartalnie
Grupa 2	Institucje użyteczności publicznej i zakłady przemysłowe - odbiorcy odprowadzający ścieki komunalne w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza, jako równa ilości wody pobranej, rozliczani kwartalnie

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

W rozliczeniach z odbiorcami usług w zależności od ich zaklasyfikowania do odpowiednich grup taryfowych obowiązują zróżnicowane ceny i stawki opłat oraz zasady ich stosowania. W rozliczeniach za dostarczoną wodę:

- cena – wyrażona w złotych za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody,
- stawka opłaty abonamentowej – wyrażona w złotych na odbiorcę usług, niezależna od ilości pobranej wody, płacona za każdy okres rozliczeniowy, wyliczona przy uwzględnieniu kosztów poniesionych na zapewnienie gotowości do świadczenia usług,





**Zakład Usług Komunalnych w Miechowie-Charsznicy**  
**ul. Żarnowiecka 3, 32-250 Charsznica**

tel: (041) 38 361 44,  
e-mail: [zuk@charsznica.pl](mailto:zuk@charsznica.pl)  
<http://www.charsznica.pl>

alokowanych na podstawie ustalonych niezbędnych przychodów. W kalkulacji opłaty abonamentowej uwzględniono także koszty za rozliczenie, w związku z tym, iż inkasenci odczytują stan wodomierzy naocznie bez użycia systemu zdalnego, następnie faktury są wystawiane w biurze ZUK, po czym inkasenci roznoszą faktury i zbierają należności. Wyłączono koszty odczytu.

W rozliczeniach za odebrane ścieki:

- cena – wyrażona w złotych za 1 m<sup>3</sup> odebranych ścieków,

Tabela 1. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę:

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy	W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy	W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy
1	Grupa 1	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	3,16	3,16	3,51
		stawka opłaty abonamentowej (zł/kwartał)	3,00	3,50	3,90
2	Grupa 2	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	3,16	3,18	3,56
		stawka opłaty abonamentowej (zł/kwartał)	3,00	3,50	3,90
3	Grupa 3	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	3,23	3,24	3,60
		stawka opłaty abonamentowej (zł/kwartał)	3,00	3,50	3,90
4	Grupa 4	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	3,18	3,18	3,53
		stawka opłaty abonamentowej (zł/kwartał)	3,00	3,50	3,90

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.



**Zakład Usług Komunalnych w Miechowie-Charsznicy**  
**ul. Żarnowiecka 3, 32-250 Charsznica**

tel: (041) 38 361 44,

e-mail: [zuk@charsznica.pl](mailto:zuk@charsznica.pl)

<http://www.charsznica.pl>

Tabela 2. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków:

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy	W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy	W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy
1	Grupa 1	cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	3,81	3,81	3,87
2	Grupa 2	cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	8,62	8,62	8,75

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### **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 i Rozporządzenia z uwzględnieniem cen i stawek opłat wynikających z niniejszej Taryfy.

Na podstawie niniejszej taryfy będzie rozliczana także gmina zgodnie z obowiązującą ceną dla taryfowej Grupy 4 za ilość wody pobranej ze studni i źródeł ulicznych, do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe oraz do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych, zgodnie z art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i zawartą w tym celu umową precyzującą szczegółowe zasady pomiaru ilości wody i rozliczeń.

W taryfie przyjęto kwartalny okres rozliczeniowy. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za świadczone usługi w terminie określonym na fakturze.

#### Odbiorcy korzystający wyłącznie z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- 1) Należności za dostawę wody ustala się jako iloczyn taryfowych cen za dostawę wody oraz odpowiadającej im ilości dostarczonej wody.
- 2) Ilość wody dostarczonej do odbiorcy usług ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza 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 średnio-miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.





**Zakład Usług Komunalnych w Miechowie-Charsznicy**  
**ul. Żarnowiecka 3, 32-250 Charsznica**

tel: (041) 38 361 44,

e-mail: [zuk@charsznica.pl](mailto:zuk@charsznica.pl)

<http://www.charsznica.pl>

- 3) Należności wynikające z miesięcznej opłaty abonamentowej ustala się w zależności od sposobu rozliczenia odbiorcy jako iloczyn stawki opłaty abonamentowej za dostawę wody i liczby miesięcznych okresów rozliczeniowych.
- 4) Należności wynikające z miesięcznej opłaty abonamentowej regulowane są przez odbiorcę niezależnie od ilości dostarczonej wody.

Odbiorcy korzystający z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków:

- 1) Należności za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz odpowiadającej im ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
- 2) Ilość wody dostarczonej do odbiorcy usług ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza 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 średnio-miesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
- 3) Ilość odprowadzonych ścieków przyjmuje się jako równą ilości pobranej wody, a w przypadku zamontowanego dodatkowego wodomierza pomniejszana jest o ilość wody bezpowrotnie zużytej zgodnie z jego wskazaniami.
- 4) Należności wynikające z miesięcznej opłaty abonamentowej ustala się w zależności od sposobu rozliczenia odbiorcy jako sumę iloczynów stawek opłat abonamentowych za dostawę wody oraz odprowadzania ścieków i liczby miesięcznych okresów rozliczeniowych.
- 5) Należności wynikające z miesięcznej opłaty abonamentowej regulowane są przez odbiorcę niezależnie od ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

Odbiorcy korzystający wyłącznie z usługi zbiorowego odprowadzania ścieków:

- 1) Należności za odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen za odprowadzanie ścieków oraz odpowiadającej im ilości odprowadzonych ścieków.
- 2) Ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej według wskazań wodomierza.

## **6. Warunki stosowania cen i stawek opłat**

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

Przedsiębiorstwo zgodnie z regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Charsznica realizuje zadania z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne dla wszystkich odbiorców usług, bez względu na to, do której taryfowej grupy odbiorców usług należą:





**Zakład Usług Komunalnych w Miechowie-Charsznicy**  
**ul. Żarnowiecka 3, 32-250 Charsznica**

tel: (041) 38 361 44,

e-mail: [zuk@charsznica.pl](mailto:zuk@charsznica.pl)

<http://www.charsznica.pl>

- a) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:
- ujmowanie, uzdatnianie i dostawa wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach zgodnych z obowiązującymi przepisami,
  - kontrolę parametrów dostarczanej wody z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami,
  - montaż, wymiana i utrzymanie w pełnej sprawności technicznej wodomierzy głównych zainstalowanych na przyłączach wodociągowych
  - utrzymanie w pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń wodociągowych dostarczających wodę do instalacji odbiorców;
- b) w zakresie zbiorowego oczyszczania ścieków
- odbiór i oczyszczanie ścieków dostarczanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych
  - utrzymanie w pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń kanalizacji sanitarnej służących do odbioru ścieków z nieruchomości dostawców.

Przedsiębiorstwo prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę 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.

Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także ma obowiązek zapewnić należytą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług. Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady techniczne i technologiczne.

W razie przerwy dostawy wody przedsiębiorstwo zapewnia Odbiorcom możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody zlokalizowanego na terenie gminy, oraz informuje odbiorców o jego lokalizacji.

## **6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług**

Dla wszystkich odbiorców z terenu Gminy Charsznica stosowane są jednakowe standardy jakościowe obsługi odbiorców usług, świadczone przez Zakład Usług Komunalnych w Charsznicy Charsznica. W zakresie, jakości świadczonych usług bezpośrednio udziela się odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,





**Zakład Usług Komunalnych w Miechowie-Charsznicy**  
**ul. Żarnowiecka 3, 32-250 Charsznica**

tel: (041) 38 361 44,

e-mail: [zuk@charsznica.pl](mailto:zuk@charsznica.pl)

<http://www.charsznica.pl>

3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

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

Reklamacja może być składana w siedzibie Zakładu Usług Komunalnych w Charsznicy w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, email, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia. Rozpatrywaniem skarg i reklamacji zajmuje się Kierownik ZUK bezpośrednio lub po przekazaniu informacji przez dział wodociągów i oczyszczalni.

Biuro ZUK Charsznica stanowi jednocześnie biuro obsługi klienta. Wszelkimi zagadnieniami związanymi ze świadczeniem usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zajmuje się 5 osób w siedzibie ZUK. W siedzibie zakładu i na stronie internetowej można uzyskać informuje o:

- 1) aktualnie obowiązującej na terenie gminy Charsznica, taryfie,
- 2) treści „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie gminy Charsznica
- 3) wynikach ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody i ścieków.

Wprowadzane taryfy gwarantują w roku ich obowiązywania, prowadzenie bieżących remontów i napraw sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, co wpłynie, na jakość świadczonych usług. Jakość wody rozprowadzanej przez przedsiębiorstwo jest zgodna z normami krajowymi. Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi Odbiorców, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych. W zakresie jakości świadczonych usług przedsiębiorstwo realizuje zadania określone w:

- regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na terenie gminy Charsznica,
- umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowych i kanalizacyjnych,
- przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska, w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych oraz ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych.

Przedsiębiorstwo zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodno-kanalizacyjnych, zgodnie z postanowieniami Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.