

Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego
Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 14 sierpnia 2024 r., znak: P.RZT.70.107.2024/D/JK

TARYFA

**DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW
NA OKRES 3 LAT**

**obowiązująca na terenie
gminy Kamieniec**

1. Informacje ogólne

Gminny Zakład Komunalny Spółka z o.o. w Kamieńcu jest jednoosobową spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z 100 % udziałem Gminy Kamieniec. Postanowieniem Sądu Rejonowego w Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego sygnatura akt PO.IX NS-REJ.KRS/30121/17/187/REGON z dnia 02.10.2017 r. Spółka wpisana została do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000696470.

Siedzibą Spółki jest Polska woj. wielkopolskie, powiat grodziski, gmina Kamieniec, miejscowość Kamieniec.

Taryfy stanowią zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obowiązujące na terenie Gminy Kamieniec na okres 3 lat. Taryfy określają także warunki ich stosowania na terenie Gminy Kamieniec. Podstawę prawną opracowania taryf w szczególności stanowią:

- Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. jedn. Dz. U. z 2023 r., poz. 537 ze zm.), zwana dalej „Ustawą”,
- Ustawa Prawo wodne Dz. U. z 2023 r. poz. 1478 ze zm.
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia 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), zwane dalej „Rozporządzeniem”.

Ceny i stawki opłat określone w niniejszej taryfie dotyczą wszystkich odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego przez Spółkę na terenie Gminy Kamieniec.

2. Rodzaje prowadzonej działalności.

Zgodnie z zezwoleniem z dnia 06.11.2017 ROL.7021.15.2017 podstawowym rodzajem działalności przedsiębiorstwa jest przede wszystkim:

(36.00.Z) Pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody

(37.00.Z) Odprowadzanie i oczyszczanie ścieków

na terenie Gminy Kamieniec przy użyciu urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych znajdujących się w chwili wydawania zezwolenia w posiadaniu przedsiębiorstwa, jak i przez niego wybudowanych po jego uzyskaniu, w oparciu o wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, zgodnie ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy Kamieniec i miejscowymi planami zagospodarowania przestrzennego.

Spółka eksploatuje 3 stacje uzdatniania wody w miejscowościach Cykowo, Maksymilianowo, Lubiechowo połączone rurociągami tłocznymi.

Na terenie gminy do wodociągowej sieci rozdzielczej podłączonych jest 99% gospodarstw domowych.

Spółka eksploatuje także 6 lokalnych oczyszczalni ścieków: Kamieniec, Ujazd, Parzęczewo, Sepno i Szczepowice i Puszczykowo. Z sieci kanalizacji sanitarnej korzysta ok. 45% mieszkańców gminy.

W związku z ciągłą rozbudową sieci wodociągowej i kanalizacyjnej modernizacji i budowy nowych obiektów zarówno w ramach projektów współfinansowanych z funduszy zewnętrznych oraz środków własnych nadal przybywa nowych odbiorców usług. Ma to jednak niewielkie przełożenie na wskaźniki ilości sprzedanej wody i odebranych ścieków. Jest to wynikiem rosnącej świadomości mieszkańców dotyczącej konieczności oszczędzania wody, stosowania nowoczesnej armatury a przede wszystkim ciągłej migracji ludności.

Poza działalnością podstawową Spółka prowadzi inne rodzaje działalności nie będące przedmiotem niniejszego wniosku, w szczególności:

- roboty remontowo budowlane
- wykonywanie przyłączy wodno-kanalizacyjnych
- utrzymanie dróg, ulic i placów
- utrzymanie i konserwacja terenów zielonych
- transport nieczystości płynnych

3. Rodzaj i struktura taryf

Spółka dokonuje wyboru rodzaju i struktury taryf, uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków (§ 13 ust. 1 rozporządzenia taryfowego). Rodzaje i struktury taryf określa enumeratywnie § 14 rozporządzenia taryfowego.

Mając na względzie powyższe, w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, Spółka dokonała wyboru taryfy niejednolitej wielocłonowej zawierającej:

- 1) różną dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców cenę za dostarczoną wodę,
- 2) różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców stawki opłat abonamentowych.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Spółka dokonała natomiast wyboru taryfy niejednolitej wielocłonowej zawierającej:

- 1) cenę za odprowadzone ścieki dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców,
- 2) różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców stawki opłat abonamentowych.

Wskutek powyższego, opracowana taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę przewiduje pięć taryfowych grup odbiorców usług, a taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków przewiduje dwie taryfowe grupy odbiorców usług.

4. Taryfowe grupy odbiorców usług

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
W1	Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, pobierający wodę do spożycia przez ludzi lub do celów rolniczych, niebędący jednocześnie odbiorcami usług odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym
W2	Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący jednocześnie odbiorcami usług odprowadzania ścieków, pobierający wodę do spożycia przez ludzi lub do celów rolniczych, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym
W3	Pozostali odbiorcy – odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, niebędący jednocześnie odbiorcami usług odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną na pozostałe cele, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym
W4	Pozostali odbiorcy – odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący jednocześnie odbiorcami usług odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną na pozostałe cele, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym
W5	Odbiorca usług – Gmina pobierająca wodę na cele określone w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, rozliczana w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym

Sformułowania użyte w opisach taryfowych grup odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę oznaczają odpowiednio:

- a) Woda przeznaczona do spożycia przez ludzi – woda do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, o której mowa w art. 274 pkt. 4 Prawa wodnego
- b) Woda przeznaczona do pozostałych celów – woda do celów określonych w art. 274 pkt. 2 Prawa wodnego, nie będąca wodą przeznaczoną do celów, o których mowa w lit. a powyżej

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
K1	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym
K2	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Grupa taryfowa	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy		W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy		W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy	
	Cena netto	Stawka opłaty abonamentowej netto	Cena netto	Stawka opłaty abonamentowej netto	Cena netto	Stawka opłaty abonamentowej netto
	[w zł/m ³]	[w zł/okres rozliczeniowy]	[w zł/m ³]	[w zł/okres rozliczeniowy]	[w zł/m ³]	[w zł/okres rozliczeniowy]
W1	3,80	6,92	3,93	7,05	4,07	7,21
W2	3,80	4,95	3,93	5,05	4,07	5,17
W3	3,85	8,66	3,98	8,76	4,12	8,88
W4	3,85	6,97	3,98	7,03	4,12	7,11
W5	3,90	9,22	4,04	9,38	4,03	9,53

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Grupa taryfowa	W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy		W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy		W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy	
	Cena netto	Stawka opłaty abonamentowej netto	Cena netto	Stawka opłaty abonamentowej netto	Cena netto	Stawka opłaty abonamentowej netto
	[w zł/m ³]	[w zł/okres rozliczeniowy]	[w zł/m ³]	[w zł/okres rozliczeniowy]	[w zł/m ³]	[w zł/okres rozliczeniowy]
K1	11,90	5,90	12,00	6,01	12,00	6,03
K2	11,90	7,87	11,98	8,02	11,98	8,18

Do cen i stawek opłat abonamentowych netto podanych w powyższych tabelach, dolicza się aktualnie obowiązujący podatek VAT, na dzień złożenia wniosku wynosi – 8%.

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 Spółkę 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.
3. 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 pobranej lub określonej w umowie.
4. 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.

5. 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.
6. Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z wysokości tej stawki są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
7. 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 z inny sposób.
8. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
9. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub na zadanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
10. 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.
11. Spółka na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
12. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.
13. Gmina obciążana jest na podstawie cen i stawek ustalonych w taryfie za pobór wód na cele, o których mowa w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
14. 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

Spółka 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, przyjętym Uchwałą Nr XXIX/183/2006 Rady Gminy Kamieniec z dnia 28 lutego 2006 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Kamieniec.

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 paramentów wody dostarczanej do odbiorców usług w zakresie i z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami,
- 4) Utrzymanie w pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń wodociągowych dostarczających wodę do instalacji należących do odbiorców usług,

- 5) Odbiór i oczyszczanie ścieków dostarczanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych w zakresie zgodnym z obowiązującymi przepisami i pozwoleniem wodnoprawnym na szczególne korzystanie z wód,
 - 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.

Spółka 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 projektu taryfy, które zdeterminowane są charakterystyką zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także podstawą i sposobem rozliczeń za świadczone usługi.

Zasadnicze powody dla wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków to:

- 1) Różne wysokości ceny za 1m³ dostarczonej wody,
- 2) Różne wysokości stawek opłat abonamentowych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę dokonane zostało przez Spółkę w oparciu o następujące kryteria:

- 1) Różnicujące cenę za 1 m³ dostarczonej wody – z uwagi na różną wysokość stawki opłaty za usługi wodne – opłaty zmiennej za pobór wód,
- 2) Różnicujące stawkę opłaty abonamentowej
 - a) Zakres świadczonych usług na rzecz poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług tzn. pojedyncza usługa zbiorowego zaopatrzenia w wodę czy też usługa jednoczesna tj. zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
 - b) Podstawy rozliczenia tzn. wodomierz główny, przeciętne normy zużycia wody.

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w oparciu o różną wysokość uiszczanej opłaty zmiennej za usługi wodne wynika z przepisów Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie jednostkowych stawek za usługi wodne. I tak:

- 1) Do grup od W1 do W2 włącznie zostali przypisani odbiorcy usług pobierający wodę na cele określone w § 5 ust. 1 pkt. 40 w/w rozporządzenia, ponieważ Spółka z tegoż tytułu uiszcza opłatę za usługę wodną w wysokości 0,068zł za 1m³,
- 2) Do grup od W3 do W5 zostali przypisani odbiorcy usług pobierający na pozostałe z celów określonych w § 5 ust. 1 innych aniżeli wymieniony w pkt. 1 powyżej, ponieważ Spółka z tegoż tytułu uiszcza opłatę za usługę wodną w wysokości 0,115zł za 1m³.

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w oparciu o zróżnicowaną wysokość stawki opłaty abonamentowej wynika z tego, iż w myśl art. 2 pkt.13 ustawy z.z.w., przez taryfową grupę odbiorców rozumieć należy odbiorców usług wyodrębnionych na podstawie m. in. Warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi. Podstawą zróżnicowania stawki opłaty abonamentowej są zatem różne koszty

gotowości do świadczenia usług oraz rozliczenia należności za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki.

Spółka dokonała ponadto wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, w oparciu o następujące kryteria różnicujące stawek opłaty abonamentowe:

- 1) Zakres świadczonych usług na rzecz zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków
- 2) Podstawy rozliczenia w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

W przeciwieństwie jednak do taryfowych grup odbiorców w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, w przypadku taryfowych grup odbiorców usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków, opłata za usługi wodne nie może stanowić kryterium wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców, ponieważ Spółka uiszcza opłatę zmienną w wysokości ładunków w całym łącznym wolumenie ścieków oczyszczonych.

Spółka stosuje opłaty abonamentowe, które obejmują m. in. koszty ponoszone niezależnie od tego, czy odbiorcy usług korzystają z usług świadczonych przez Spółkę. Spółka zgodnie z posiadanym zezwoleniem na prowadzenie działalności zobowiązane jest bowiem do zachowania ciągłości świadczonych usług, a co za tym idzie, do stałej gotowości. Powyższe znajduje odzwierciedlenie w postaci konkretnych ponoszonych kosztów. Wdrożenie projektowanej taryfy gwarantuje środki na pokrycie minimalnego poziomu kosztów bieżącego utrzymania ciągłości dostaw i bardziej sprawiedliwy rozkład tych kosztów.

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Spółka dostarcza wodę w ilości oczekiwanej przez odbiorców usług, a jakość wody produkowanej przez Spółkę jest zgodna zarówno z normami krajowymi, jak i normami europejskimi. Parametry jakościowe są zgodne z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do pożycia przez ludzi, poz. 2294.

W ramach standardów jakościowych obsługi odbiorców usług Spółka spełnia obligatoryjne wymagania dotyczące poziomu świadczonych usług wynikające z przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujących na terenie Gminy Kamieniec.

Spółka dostarcza nadto odbiorcom usług niezbędne informacje, w szczególności:

- 1) Informacje na temat praw przysługujących klientowi i obowiązków dostawcy wody/odbiorców ścieków, warunków zawierania umów, sposobów załatwiania reklamacji i dochodzenia praw, sposobów rozliczeń, również informacji na temat kar,
- 2) Informacje finansowe – o wysokościach cen i opłat za wodę oraz ścieki wynikających z przyjętych taryf,
- 3) Informacje na temat procedur obowiązujących w Spółce (informacje o warunkach podłączenia do sieci wod.-kan., informacje o procedurach odczytu wodomierzy i fakturowania, wpłacania należności, zgłaszania i usuwania awarii, wstrzymywania dostarczania wody, rozwiązywania umów)

Spółka zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Spółka jest zobowiązana 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 i kanalizacyjnej,
- 3) Występujących zakłóceń w dostawach wody i odprowadzaniu ścieków,
- 4) Występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych
- 5) Planowanych przerw w świadczeniu usług.

Spółka w wyżej wskazanym zakresie udziela informacji za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków przekazu bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty wpływu do Spółki wniosku. W przypadku gdy wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, Spółka 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 zdaniu poprzednim. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniach poprzednich, Spółka przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

W siedzibie Spółki winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) Aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Kamieniec taryfy cen i stawek opłat,
- 2) Tekst jednolity Regulaminu obowiązującego na terenie Gminy Kamieniec,
- 3) Tekst jednolity ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków

Spółka ma obowiązek przeprowadzania badania jakości wody zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem w tym zakresie oraz posiadanymi pozwoleniami wodnoprawnymi.

Spółka ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin. Ponadto Spółka na również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Spółka na 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, Spółka na obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez Spółkę usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty. Wszystkie reklamacje dotyczące usług należy zgłaszać w formie pisemnej. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać co najmniej imię i nazwisko/nazwę firmy i adres odbiorcy usług, przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację, wskazać numer umowy oraz złożyć podpis pod reklamacją. Spółka jest zobowiązana rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.

Odbiorcy usług mają możliwość kontaktowania się telefonicznie w godzinach pracy Spółki tj. od poniedziałku do piątku od 7.00 do 15.00 pod numerem 61 4430358. Odczyty wodomierzy SMS – nr telefonu 787563114. Po godzinach pracy Spółki odbiorcy usług mają możliwość zgłoszenia awarii wodno-kanalizacyjnej pod numerem telefonu 608261602 lub adresem e-mail: bok@gzk-kamieniec.pl lub gzk@gzk-kamieniec.pl. Wszystkie niezbędne numery telefonów i adresy e-mail znajdują się na stronie internetowej www.gzk-kamieniec

Z UP. DYREKTORA
Roman Szaleczyk
ZASTĘPCA DYREKTORA