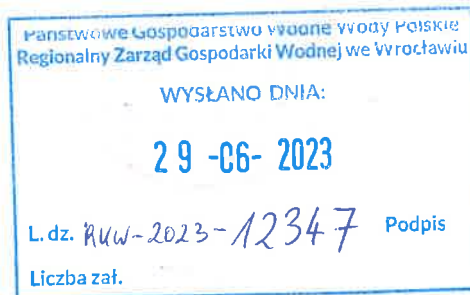




Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu
WR.RZT.70.64.2023



Wrocław, dnia 28 czerwca 2023 r.

POLECONY
Za zwrotnym
potwierdzeniem odbioru

Samorządowy Zakład Usług
Komunalnych w Zbąszynku
ul. PCK 2
66-210 Zbąszynek

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 2023 r., poz. 537 – 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 2023, poz. 775 – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Samorządowego Zakładu Usług Komunalnych w Zbąszynku z dnia 24 kwietnia 2023 r. w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Zbąszynek na okres 3 lat,

zatwierdzam

taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie gminy Zbąszynek na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

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

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d u.z.z.w. Opłatę w wysokości 576,04 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
p.o. ZASTĘPCY DYREKTORA

Patrycja Kornas

Otrzymują:

1. Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku, ul. PCK 2, 66-210 Zbąszynek.
2. 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

tel.: +48 (71) 337 88 00 | faks: +48 (71) 328 50 48 | e-mail: wroclaw@wody.gov.pl

www.wody.gov.pl

**SAMORZĄDOWY ZAKŁAD
USŁUG KOMUNALNYCH W ZBĄSZYNKU**
66-210 ZBĄSZYNEK, ul. PCK 2
NIP: 9271923632, REGON:080467649
nr tel. 68-3849465, 68-3849425

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

Z dnia 28.06.2023

Znak WR.RZT.Fo.64.1023

Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
p.o. ZASTĘPCY DYREKTORA

Patrycja Kornaś

TARYFA

DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY ZBĄSZYNEK NA OKRES 3 LAT

Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku

Zbąszynek 2023

1. Rodzaje prowadzonej działalności:

Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie Uchwały Nr XLIX/46/2010 Rady Miejskiej w Zbąszynku z dnia 26 sierpnia 2010 r. Zgodnie art. 16 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, gminne jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej nie mają obowiązku uzyskania zezwolenia gminy na prowadzenie na obszarze własnej gminy działalności z zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków.

Zgodnie ze statutem przedmiot działalności przedsiębiorstwa stanowi:

- 1) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę: ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody usługobiorcom, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń wodociagowych,
- 2) 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:

Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku stosuje dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków taryfę niejednolitą (rodzaj) o strukturze jednoczłonowej. Poszczególne taryfy zawierają różną dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców cenę za dostarczaną wodę i odprowadzane ścieki.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług:

Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców:	Opis taryfowej grupy odbiorców:
W1	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej, opłaty ryczałtowej, zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną na cele socjalno-bytowe.

W2	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej, opłaty ryczałtowej, zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną na cele przemysłowe.
W3	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej, opłaty ryczałtowej, zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną na cele produkcji żywności, produkcji spożywczej, gastronomii, rolniczej oraz hurtowej sprzedaży wody.
W4	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę – Gmina Zbąszynek, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej, opłaty ryczałtowej, zużywający wodę do celów określonych w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków:

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców:	Opis taryfowej grupy odbiorców:
K1	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego lub opłaty ryczałtowej, odprowadzający ścieki do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, przeznaczoną na cele socjalno-bytowe, rolnicze oraz hurtowy odbiór ścieków.
K2	Odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, wodomierza dodatkowego lub opłaty ryczałtowej, odprowadzający ścieki do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, przeznaczoną na cele przemysłowe, produkcji spożywczej, gastronomii.

4. Rodzaje i wysokości cen i stawek opłat:

Rozliczenia za dostarczaną wodę i odprowadzanie ścieków:

Rozliczenia z odbiorcami usług dokonywane będą na podstawie ceny – wyrażonej w zł/m³.

Do cen netto podanych w poniższej tabeli dolicza się aktualnie obowiązujący podatek VAT. Ceny brutto zostały wyliczone w oparciu o stawkę podatku VAT obowiązującą na dzień złożenia wniosku – 8%.

Ceny i stawki opłat dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę, przedstawione są w poniższych tabelach:

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Grupa taryfowa:	W okresie od 1-12 miesiąca obowiązywania taryfy:		W okresie od 13-24 miesiąca obowiązywania taryfy:		W okresie od 25-36 miesiąca obowiązywania taryfy:	
	Cena [zł/m ³]:		Cena [zł/m ³]:		Cena [zł/m ³]:	
	netto:	brutto:	netto:	brutto:	netto:	brutto:
W1	3,51	3,79	3,77	4,07	3,91	4,22
W2	4,44	4,79	4,76	5,14	4,94	5,33
W3	4,12	4,45	4,42	4,77	4,59	4,96
W4	3,51	3,79	3,77	4,07	3,91	4,22

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Grupa taryfowa:	W okresie od 1-12 miesiąca obowiązywania taryfy:		W okresie od 13-24 miesiąca obowiązywania taryfy:		W okresie od 25-36 miesiąca obowiązywania taryfy:	
	Cena [zł/m ³]:		Cena [zł/m ³]:		Cena [zł/m ³]:	
	netto:	brutto:	netto:	brutto:	netto:	brutto:
K1	6,15	6,64	6,60	7,13	6,85	7,40
K2	12,30	13,28	13,19	14,24	13,68	14,77

Sposób naliczania opłat dodatkowych za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych:

1. Dostawca ścieków przemysłowych będzie uiszczal opłaty dodatkowe w razie wprowadzania do kanalizacji zanieczyszczeń, o których mowa w pkt. 2 zgodnie z zasadami określonymi w punkcie 3.

2. Wielkości stężeń zanieczyszczeń w ściekach nie mogą przekraczać niżej wymienionych wartości:

L.p.	WSKAŹNIK	JEDNOSTKA STĘŻENIA	STĘŻENIE DOPUSZCZALNE
1.	Pięciodobowe biochemiczne zapotrzebowanie tlenu (BZT5)	mg O ² / dm ³	≤ 600
2.	Chemiczne zapotrzebowanie tlenu metodą dwuchromianową (ChZT)	mg O ² / dm ³	≤ 1000
3.	Zawiesina ogólna	mg / dm ³	≤ 600
4.	Azot ogólny	mg N / dm ³	≤ 15
	Fosfor ogólny	mg P/ dm ³	≤ 2

Pozostałe wskaźniki powinny odpowiadać parametrom określonym w załączniku nr 1 i nr 2 Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 roku w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (DZ. U. z 2016 r. poz.1757).

3. Za przekroczenie warunków określonych w punkcie 2 Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku będzie naliczał opłaty dodatkowe, biorąc za podstawę wielkość ponadnormatywnego ładunku zanieczyszczeń.
4. Tabela opłat za przekroczenie określonych dopuszczalnych wskaźników jakości ścieków przemysłowych: [zł/kg] (ceny brutto):

L.p.	WSKAŹNIK	CENA [zł/kg]
1.	BZT5	4,82
2.	ChZT	1,60
3.	Zawiesina ogólna	3,29
4.	Azot ogólny	26,83
5.	Fosfor ogólny	58,07

5. Uiszczane opłaty przez Dostawcę ścieków za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych będą powiększane o podatek od towarów i usług w wysokości określonej w odrębnych przepisach.

6. Przekroczenie dopuszczalnych parametrów w ściekach:

Wysokość opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości substancji wyrażonych jako wskaźnik we wprowadzanych ściekach ustala się według wzoru:

$$P_w = \frac{(N_p - N_k)}{1000} \times W \times S_j$$

Objaśnienie symboli:

P_w - opłata za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń (zł)

N_p - wielkość stężenia określone na podstawie analizy (g/m^3)

N_k - wielkość stężenia dopuszczalnego (g/m^3)

W - ilość odprowadzanych ścieków w okresie obliczeniowym (m^3) nie spełniające warunków

S_j - jednostkowa stawka opłaty za 1kg substancji, w tym substancji wyrażonej jako wskaźnik (zł/ kg - zgodnie z obowiązującym w dniu kontroli Obwieszczeniem Ministra Środowiska w sprawie wysokości jednostkowych stawek kar za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi)

Kontrola jakości ścieków:

1. Kontrolny pobór ścieków będzie następował ze studzienki kanalizacyjnej, bądź studzienek określonych w Umowie lub Załączniku Nr 1 do Umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków.
2. Podstawą stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnych ustalonych wskaźników zanieczyszczeń ścieków, będą wyniki uśrednionej próby z trzykrotnego poboru ścieków w ciągu godziny lub próby średniodobowej zmieszanej z próbek pobranych ręcznie lub za pomocą automatycznego samplera kanałowego.
3. O stwierdzeniu przekroczenia wskaźników Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku zawiadamia Dostawcę ścieków w ciągu 21 dni od daty dokonania poboru prób.
4. Opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości zanieczyszczeń we wprowadzanych do kanalizacji ściekach są naliczane od dnia poboru ścieków, w którym stwierdzono przekroczenia do dnia ustania przekroczeń.
5. W przypadku poprawy jakości odprowadzanych ścieków Dostawca powiadamia o tym fakcie Samorządowy Zakład Usług Komunalnych.
6. Za dzień ustania przekroczeń przyjmuje się datę pisemnego wniosku Dostawcy o poprawie jakości odprowadzanych ścieków, co wiąże się z ustaniem przekroczeń stężeń dopuszczalnych w ściekach.

7. Jeżeli kontrola przeprowadzona przez Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku nie potwierdzi ustania przekroczeń, naliczane będą nadal opłaty na podstawie przekroczeń wykazanych przez ostatnią kontrolę.
8. Dostawca ścieków zobowiązany jest do dostarczenia na żądanie Samorządowego Zakładu Usług Komunalnych w Zbąszynku aktualnych wyników pełnej analizy ścieków.
9. Dostawca ma obowiązek zawiadomić Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku o zmianach mających wpływ na skład ścieków.

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

- rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone łączna opłata za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierana jest za każdy miesiąc, w którym były świadczone usługi;
- odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie;
- ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego. Także na podstawie wskazań wodomierza głównego ustala się, jako ilość równą dostarczonej wody, ilość odebranych ścieków z nieruchomości;
- ilość ścieków w budynkach wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się na podstawie wskazań tych urządzeń;
- 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;
- w przypadku braku wodomierza głównego, nie dłużej niż do terminu określonego ustawą, ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone odrębnym przepisem prawa, a ilość ścieków w takim przypadku jako równą ilość wody wynikającej z norm;
- w przypadku świadczenia usług odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość ścieków ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach jako równą ilości ścieków określonej w umowie;
- w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, ilość



pobranej wody ustala się na podstawie średniej zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy jest to nie 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 na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego
- 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
- warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe określa regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat, w warunkach stosowania cen i stawek opłat określa się w szczególności:

a: zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług:

W nowej taryfie obowiązywać będą warunki rozliczeń i zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług zgodne z Ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, Rozporządzeniem Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2017 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz z Regulaminem dostarczania wody i odbioru ścieków na terenie Gminy Zbąszynek.

W zakresie usług świadczonych na rzecz taryfowych grup odbiorców znajdują się m.in. następujące obszary działań:

- ujmowanie, uzdatnianie i dostawa wody o parametrach jakościowych zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- montaż i utrzymanie wodomierzy głównych,
- okresowa kontrola parametrów jakościowych dostarczanej wody,
- utrzymanie w stanie gotowości posiadanej sieci i urządzeń wodociągowych,
- odbiór i oczyszczanie ścieków komunalnych,

- utrzymanie w stanie gotowości posiadanej sieci i urządzeń kanalizacyjnych,
- oczyszczanie ścieków do parametrów jakościowych zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- okresowa kontrola parametrów jakościowych odprowadzanych ścieków.

Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku świadczy usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Zbąszynek, na podstawie posiadanego statutu Uchwała Rady Miejskiej w Zbąszynku z dnia 25 kwietnia 2013 roku w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego uchwały w sprawie nadania statutu Samorządowemu Zakładowi Usług Komunalnych w Zbąszynku.

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

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

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

- różne wysokości ceny za 1 m³ dostarczonej wody (z uwagi na różną wysokość stawki opłat za usługi wodne – opłaty zmiennej za pobór wód)
- różne wysokości ceny za 1m³ odebranych ścieków (ścieki z produkcji przemysłowej, produkcji spożywczej zawierają dużo więcej substancji szkodliwych do oczyszczenia powodujące dużo wyższe koszty oczyszczania 1 m³ ścieku)

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 roku w sprawie jednostkowych stawek za usługi wodne, i tak:

- do grup W1, W4 zostali przypisani odbiorcy usług pobierający wodę na cele określone w § 5ust. 1 pkt 40 ww. Rozporządzenia, ponieważ Zakład z tego tytułu uiszcza opłatę za usługę wodną w wysokości 0,068 zł/m³.
- do grup W2, W3 zostali przypisani odbiorcy usług pobierający wodę na pozostałe z celów określone w § 5 ust.1 ww. Rozporządzenia, innych aniżeli wymieniony w pkt powyżej, ponieważ Zakład z tego tytułu uiszcza opłatę za usługę wodną w wysokości 0,115 zł/m³.

b: standardy jakościowe obsługi odbiorców usług:

Określone w taryfie ceny i stawki opłat są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów wynikających z obowiązujących przepisów prawa standardów w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz z umów zawartych z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowych i kanalizacyjnych. Zakład dostarcza wodę w ilości oczekiwanej przez odbiorców usług, a jakość wody produkowanej przez Zakład jest zgodna 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 spożycia przez ludzi.

W ramach standardów jakościowych obsługi odbiorców Zakład spełnia obligatoryjnie wymagania dotyczące poziomu świadczonych usług wynikające z przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Zbąszynek.

Obsługa odbiorców usług realizowana jest przez Dział Obsługi Klienta, który zajmuje się sprawami zgłaszanymi do Samorządowego Zakładu Usług Komunalnych w Zbąszynku:

- bezpośrednio (ul. PCK 2 66-210 Zbąszynek);
- telefonicznie (68-3849465, 68-3849425);
- elektronicznie: (kierownikszuk@zbaszynek.pl, szuk@zbaszynek.pl, woda@zbaszynek.pl, gospodarkaodpadami@zbaszynek.pl, czynsze@zbaszynek.pl)

Skargi, wnioski i postulaty odbiorców usług są rejestrowane i uwzględniane w bieżącej działalności i planach zakładu.

Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku jest zobowiązany do udzielania 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,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

Zakład udziela informacji za pośrednictwem telefonu lub elektronicznych środków komunikacji bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 7 dni.

- 3) Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie Zakład udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 30 dni od dnia otrzymania prośby, chyba że

osoba zwracająca się o informację zaznaczyła, że informacja ma zostać udzielona w określonej formie.

Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych należności za te usługi.

Reklamacja może być składana w dowolnej formie (ustnie, email, pisemnie, itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia, a do reklamacji reklamujący dołącza wszelkie dokumenty odnoszące się do przedmiotu reklamacji.

Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia złożenia reklamacji w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego lub jej doręczenia Zakładowi w inny sposób. W przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga zebrania dodatkowych dokumentów termin ten może być przedłużony o kolejnych 14 dni.

Samorządowy Zakład Usług Komunalnych w Zbąszynku udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji w całości lub części, w odpowiedzi należy zawrzeć uzasadnienie faktyczne i prawne.

W siedzibie Samorządowego Zakładu Usług Komunalnych w Zbąszynku winny być udostępnione wszystkim zainteresowanym:

- 1) aktualnie obowiązujące na terenie Gminy Zbąszynek taryfy,
- 2) tekst jednolity „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”,
- 3) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.

KIEROWNIK ZAKŁADU

inż. Bartosz Dudek