

Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 24 czerwca 2026 r., znak: P.RZT.70.29.2026/D/FK

TARYFA

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

**obowiązująca na terenie
gminy Ceków-Kolonia**

1. Informacja ogólne.

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków oraz określa warunki ich stosowania, obowiązujące na terenie gminy Ceków-Kolonia na okres **3 lat**.

Projekt taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz uzasadnienie wniosku opracowane został zgodnie z przepisami:

- 1) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2024r. poz. 757) – zwanej dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków” lub „u.z.z.w.”,
- 2) ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo wodne (t.j. Dz.U. 2025 poz. 960) – zwanej dalej „Prawem wodnym”,
- 3) rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (...) (t.j. Dz.U. 2022 poz. 1074) – zwanego dalej „rozporządzeniem taryfowym”.

Zgodnie z dyspozycją § 3 pkt 2 rozporządzenia taryfowego, taryfy określono odpowiednio do zakresu prowadzonej działalności gospodarczej w dziedzinie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Jednocześnie opracowane taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w myśl § 3 pkt 1 rozporządzenia taryfowego, opracowane zostały w sposób zapewniający uzyskanie niezbędnych przychodów, ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat, eliminowanie subsydiowania skrośnego, motywowanie odbiorców usług od racjonalnego użytkowania wody i ograniczania zanieczyszczenia ścieków.

2. Rodzaje prowadzonej działalności.

Gmina Ceków-Kolonia prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gmina Ceków-Kolonia.

Przedmiot działalności przedsiębiorstwa zgodnie z wyżej przywołanym zezwoleniem stanowi:

- 1) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę
 - ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody odbiorcom usług, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń wodociągowych;
- 2) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
 - oczyszczanie i odprowadzanie ścieków dostarczonych przez odbiorców usług, z którymi zawarto umowy, za pomocą urządzeń kanalizacyjnych;

Działania powyższe są prowadzone na terenie gminy Ceków-Kolonia w oparciu o majątek stanowiący własność Gminy.

3. Rodzaj i struktura taryf.

Poniższa kalkulacja cen i stawek opłat - zgodnie z przepisami rozporządzenia taryfowego- oparta jest na wartości niezbędnych przychodów.

Uzyskanie niezbędnych przychodów z opłat jest konieczne do pokrycia kosztów bieżącej eksploatacji i utrzymania sieci wodociągowo - kanalizacyjnej na terenie gminy Ceków-Kolonia.

Zgodnie z ustawą, taryfy zostały zaprojektowane tak aby zapewnić:

- uzyskanie niezbędnych przychodów,
- ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem opłat i cen,
- eliminowanie subsydiowania skrośnego,
- motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody i ograniczania zanieczyszczenia ścieków,
- łatwość obliczania opłat i sprawdzania przez odbiorców usług wysokości opłat i cen ich dotyczących.

Przedsiębiorstwo opracowało taryfy wieloczęłkowe zawierające ceny i stawki opłat. Sporządzona taryfa jest:

- a) **W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** – niejednolita ze względu na występowanie zróżnicowanych stawek opłat abonamentowych dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców. Stawka opłaty abonamentowej ustalona jest w jednostkach pieniężnych za okres rozliczeniowy. Cena za 1 m³ dostarczonej wody jest niejednolita dla wszystkich grup odbiorców.
- b) **W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków** – niejednolita ze względu na występowanie zróżnicowanych stawek opłat abonamentowych dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców. Stawka opłaty abonamentowej ustalona jest w jednostkach pieniężnych za okres rozliczeniowy. Cena za 1 m³ odprowadzonych ścieków jest jednolita dla wszystkich grup odbiorców.

4. Taryfowe grupy odbiorców usług.

1) W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyodrębniono następujące taryfowe grupy

- **Grupa 1** – Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczeni według wskazań wodomierza głównego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury listownie,
- **Grupa 2** – – Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczeni według wskazań wodomierza głównego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie
- **Grupa 3** – Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe, będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczeni według wskazań wodomierza głównego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury listownie,
- **Grupa 4** – – Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe, będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczeni według wskazań wodomierza głównego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie
- **Grupa 5** – Gospodarstwa domowe – wielolokalowi, odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe, będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania

ścieków, rozliczeni według wskazań wodomierza lokalowego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury listownie,

- **Grupa 6** – Gospodarstwa domowe – wielolokalowi, odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe, będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczeni według wskazań wodomierza lokalowego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie

- **Grupa 7** – Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczeni według wskazań wodomierza głównego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury listownie, zasilani w wodę zakupowaną od Zakładu Usług Wodnych sp z .o. o. w Koninie

- **Grupa 8** – Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług pobierający wodę na cele socjalno-bytowe, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczeni według wskazań wodomierza głównego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie, zasilani w wodę zakupowaną od Zakładu Usług Wodnych sp z .o. o. w Koninie

- **Grupa 9** – Pozostali odbiorcy pobierający wodę na cele socjalno-bytowe w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie,

- **Grupa 10** – Pozostali odbiorcy pobierający wodę na cele socjalno-bytowe w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie,

- **Grupa 11** – Pozostali odbiorcy pobierający wodę na cele socjalno-bytowe w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie, zasilani w wodę zakupowaną od Zakładu Usług Wodnych sp z .o. o. w Koninie

- **Grupa 12:** Grupa taryfowa dla poboru wody dla celów określonych w art. 22 u.z.z.w., rozliczani w oparciu o trzymiesięczne informacje od Państwowej Straży Pożarnej i Ochotniczych Straży Pożarnych o ilości pobranej wody, otrzymujący faktury elektronicznie.

2) W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyodrębniło następujące taryfowe grupy odbiorców:

- **Grupa 1** – Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług odprowadzający ścieki, będący jednocześnie odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani wg wskazań wodomierza głównego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury listownie.

- **Grupa 2** – Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług odprowadzający ścieki, będący jednocześnie odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani wg wskazań wodomierza głównego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie..

- **Grupa 3** – Gospodarstwa domowe – wielolokalowi - odbiorcy usług odprowadzający ścieki, będący jednocześnie odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani

wg wskazań wodomierza lokalowego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury listownie.

- Grupa 4 – Gospodarstwa domowe –wielolokalowi - odbiorcy usług odprowadzający ścieki, będący jednocześnie odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani wg wskazań wodomierza lokalowego, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie.

- Grupa 5 – Pozostali odbiorcy pobierający odprowadzający ścieki w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, będący jednocześnie odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza, w trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie.

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

Wysokość cen i stawek za dostarczoną wodę:

L. p.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat (podane są cenami netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy
1	Grupa 1	-cena wody zł/m ³	2,56	2,57	2,59
		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	12,77	12,82	12,93
2	Grupa 2	-cena wody zł/m ³	2,56	2,57	2,59
		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	8,50	8,55	8,66
3	Grupa 3	-cena wody zł/m ³	2,56	2,57	2,59
		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	7,10	7,13	7,20
4	Grupa 4	-cena wody zł/m ³	2,56	2,57	2,59
		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	4,97	4,99	5,06
5	Grupa 5	-cena wody zł/m ³	2,56	2,57	2,59
		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	5,67	5,69	5,73
6	Grupa 6	-cena wody zł/m ³	2,56	2,57	2,59
		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	3,54	3,55	3,60
7	Grupa 7	-cena wody zł/m ³	5,28	5,29	5,30

		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	12,77	12,82	12,93
8	Grupa 8	-cena wody zł/m ³	5,28	5,29	5,30
		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	8,50	8,55	8,66
9	Grupa 9	-cena wody zł/m ³	2,61	2,62	2,64
		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	8,50	8,55	8,66
10	Grupa 10	-cena wody zł/m ³	2,61	2,62	2,64
		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	4,97	4,99	5,06
11	Grupa 11	-cena wody zł/m ³	5,28	5,29	5,30
		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	8,50	8,55	8,66
12	Grupa 12	-cena wody zł/m ³	2,61	2,62	2,64
		-stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	3,79	3,81	3,87

Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzane ścieki:

L.p.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat (podane są cenami netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy
1	Grupa 1	-cena ścieków zł/m ³	4,63	4,64	4,66
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	12,48	12,48	12,48
2	Grupa 2	-cena ścieków zł/m ³	4,63	4,64	4,66
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	8,91	8,91	8,91
3	Grupa 3	-cena ścieków zł/m ³	4,63	4,64	4,66
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	8,65	8,65	8,65

4	Grupa 4	-cena ścieków zł/m ³	4,63	4,64	4,66
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	5,08	5,08	5,08
5	Grupa 5	-cena ścieków zł/m ³	4,63	4,64	4,66
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	8,91	8,91	8,91

Do cen netto wyszczególnionych w tabelach należy doliczyć podatek od towarów i usług w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów, na dzień wprowadzenia taryfy wynosi 8%. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług w okresie obowiązywania taryfy ceny brutto mogą ulec zmianie w zakresie wynikającym ze zmiany stawki podatku.

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 Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
- 2) Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyny taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.
- 3) Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego.
- 4) Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.
- 5) 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.
- 6) Należności wynikające z wysokości stawki opłaty abonamentowej regulowane są niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
- 7) Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy wyłącznie usługę odprowadzania ścieków, ilość ścieków ustala się w oparciu o wskazania urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku o wskazania wodomierza głównego zainstalowanego na własnym ujęciu wody.
- 8) 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 wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
- 9) Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

- 10) W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
- 11) 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.
- 12) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
- 13) W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

7.1 Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

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

a) Zasady kwalifikacji do grup taryfowych

W zakresie dostarczanej wody

Grupa 1 – gospodarstwa domowe, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, faktura papierowa

Grupa 2 – gospodarstwa domowe, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, faktura elektroniczna,

Grupa 3 – gospodarstwa domowe, będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, faktura papierowa,

Grupa 4 – gospodarstwa domowe, będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, faktura elektroniczna,

Grupa 5 – gospodarstwa domowe, wielolokalowi, będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, faktura papierowa,

Grupa 6 – gospodarstwa domowe, wielolokalowi, będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, faktura elektroniczna,

Grupa 7 – gospodarstwa domowe, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, faktura papierowa, woda zakupywana od Zakładu Usług Wodnych sp z .o. o. w Koninie

Grupa 8 – gospodarstwa domowe, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, faktura elektroniczna, woda zakupywana od Zakładu Usług Wodnych sp z .o. o. w Koninie

Grupa 9 – pozostali odbiorcy, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, faktura elektroniczna

Grupa 10 – pozostali odbiorcy, będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, faktura elektroniczna

Grupa 11 – pozostali odbiorcy, nie będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, faktura elektroniczna, woda zakupywana od Zakładu Usług Wodnych sp z .o. o. w Koninie

Grupa 12 –woda pobierana na cele ppoż.

W zakresie gospodarki ściekowej.

Grupa 1 – gospodarstwa domowe, będący jednocześnie odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, faktura papierowa,

Grupa 2 – gospodarstwa domowe, będący jednocześnie odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, faktura elektroniczna

Grupa 3– gospodarstwa domowe, wielolokalowi, będący jednocześnie odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, faktura papierowa

Grupa 4 – gospodarstwa domowe, wielolokalowi, będący jednocześnie odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, faktura elektroniczna

Grupa 5 – pozostali odbiorcy, będący jednocześnie odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, faktura elektroniczna

b) Powody stosowania różnych grup cen i stawek opłat

Do oddzielnych grup taryfowych wydzielono odbiorców prowadzących działalność gospodarczą oraz wodę pobieraną na cele ppoż. Część odbiorców otrzymuje faktury elektronicznie, a część papierowe co generuje koszty wysyłki pocztą. Zastosowano wyższą stawkę ze względu na fakt, iż głównym celem Przedsiębiorstwa jest zapewnienie wody na cele socjalno-bytowe. Podmioty prowadzące działalność gospodarczą wykorzystują wodę m.in. na cele prowadzonej działalności czy to usługowej czy produkcyjnej, tym samym Przedsiębiorstwo ponosi wyższe wydatki związane z opłatami za usługi wodne.

7.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Gmina Ceków-Kolonia dostarcza wodę w ilości oczekiwanej przez odbiorców usług, a jakość wody produkowanej przez Przedsiębiorstwo oraz kupionej hurtowo 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 spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294).

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

Przedsiębiorstwo dostarcza nadto odbiorcom usług niezbędne informacje, w szczególności:

- 1) informacje na temat praw przysługujących klientowi i obowiązków dostawcy wody /odbiorcy ścieków, warunków zawierania umów, sposobów załatwiania reklamacji i dochodzenia praw, sposobów rozliczeń, również informacje 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 Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym (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),
- 4) informacje dotyczące strategii ogólnej, długofalowych planów rozwoju Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz lokalnego rozwoju ekonomicznego.

Możliwość kontaktu odbiorcy z przedsiębiorstwem: Gmina Ceków Kolonia udziela informacji za pośrednictwem telefonu, elektronicznych środków przekazu oraz poprzez bezpośredni kontakt w siedzibie Urzędu Gminy Ceków-Kolonia tj. Ceków-Kolonia 51, 62-834 Ceków w godz. pracy urzędu tj. od godz. 7:00 do 15:00 bez zbędnej zwłoki. Jeżeli wniosek o udzielenie informacji został przedłożony na piśmie, Gmina Ceków-Kolonia udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania wniosku, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, iż informacja ma być udzielona w innej formie.

Obsługa reklamacji:

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi. Reklamacja powinna być zgłaszana na piśmie. Gmina Ceków-Kolonia zobowiązana jest rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej wniesienia. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.

Pomoc techniczna, usuwanie awarii i czas ich usuwania:

Gmina Ceków-Kolonia zapewnia odbiorcom usług pomoc techniczną w sposób ciągły i całodobowy. Informacje o wystąpieniu awarii odbiorcy mogą zgłaszać telefonicznie do siedziby Urzędu Gminy Ceków-Kolonia w godzinach jego pracy, zaś po tych godzinach na telefony dyżurnych konserwatorów sieci wodociągowo - kanalizacyjnej. Szczegóły dotyczące awarii określone są w umowie na zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków. Wszystkie awarie usuwane są bezzwłocznie.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem 2 dniowym przed planowanymi przerwami lub ograniczeniami.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin, niezwłocznie w sposób zwyczajowo przyjęty

W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 24 godziny Gmina Ceków-Kolonia ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

z up. Dyrektora
Marta Janczak
Zastępcza Dyrektora
/podpisano elektronicznie/