

Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 24 kwietnia 2026 r., znak: P.RZT.70.16.2026/D/PH

TARYFA

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

**obowiązująca na terenie
gminy Kołaczkowo**

Taryfa. Informacje 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 Kołaczkowo 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.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków przez Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej z siedzibą w Kołaczkowo, z wyjątkiem odbiorców i dostawców hurtowych.

Taryfa.

1. Rodzaje prowadzonej działalności.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków jest zadaniem własnym Gminy, które może ona wykonywać sama lub powierzyć określonym podmiotom. Podmiot wykonujący to zadanie nazywa się przedsiębiorstwem wodociągowo-

kanalizacyjnym. Na terenie Gminy Kołaczkowo zadania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wykonuje Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej.

Zadania Zakładu można określić następująco:

- dostarczanie wody do miejsc jej użytkowania w potrzebnej ilości, o odpowiedniej jakości i wymagany ciśnieniu o każdej porze dogodnej dla odbiorcy,
- zbieranie i ciągle odprowadzanie ścieków z nieruchomości oraz ich oczyszczanie w wymagany stopniu i odprowadzanie do odbiornika.

2. Rodzaj i struktura taryfy.

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 Dźwierzuty.

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.

Spółka opracowała taryfy wieloczołonowe 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.

Opracowana taryfa nie zawiera stawki za przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych ze względu na brak występowania tego typu ścieków na terenie objętym działalnością Zakładu.

3. 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, będący jednocześnie odbiorcami usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczeni według wskazań wodomierza głównego, w miesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie,
- **Grupa 2** – 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 miesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury listownie
- **Grupa 3** – 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 miesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie,
- **Grupa 4** – 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 miesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury listownie
- **Grupa 5** – 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 miesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie,
- **Grupa 6** – 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 miesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury listownie,
- **Grupa 7** – 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 miesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie,
- **Grupa 8** – 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 miesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury listownie,

- **Grupa 9:** Grupa taryfowa dla poboru wody dla celów określonych w art. 22 u.z.z.w., rozliczani w oparciu o miesięczne 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 – odbiory usług odprowadzający ścieki, będący jednocześnie odbiorcami usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani wg wskazań wodomierza głównego, w miesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie..

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

- **Grupa 3** – Pozostali odbiory 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 miesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury elektronicznie..

- **Grupa 4** – Pozostali odbiory 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 miesięcznym okresie rozliczeniowym, otrzymujący faktury listownie.

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

W rozliczeniach z odbiorcami usług stosowane są następujące rodzaje cen i stawek opłat za dostarczona wodę i odprowadzone ścieki w wysokości netto:

W rozliczeniach za dostarczoną wodę:

1/ **cena** – wyrażona w złotych za 1 m³ dostarczonej wody,

2/ **stawka opłaty abonamentowej** – płacona za każdy miesiąc, również w przypadku braku poboru wody, wyrażona w złotych na odbiorcę usług; w skład opłaty wchodzi usługa odczytu wodomierzy (głównego, lokalowego, dodatkowego), rozliczenie należności za ilość dostarczonej wody oraz utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych - poszczególne składowe zostały przypisane odbiorcom usług zgodnie z przepisami określonymi w Rozporządzeniu; wysokość stawki uzależniona jest również od długości okresu rozliczeniowego.

W rozliczeniach za odebrane ścieki:

1/ **cena** – wyrażona w złotych za 1 m³ odebranych ścieków,

2/ **stawka opłaty abonamentowej** – płacona za każdy miesiąc, również w przypadku braku odprowadzania ścieków, wyrażona w złotych na odbiorcę usług; w skład opłaty wchodzi usługa odczytu wodomierzy (głównego, lokalowego, dodatkowego) lub urządzenia pomiarowego, rozliczenie należności za ilość odprowadzonych ścieków oraz utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych - poszczególne składowe zostały przypisane odbiorcom usług zgodnie z przepisami określonymi w Rozporządzeniu; wysokość stawki uzależniona jest również od długości okresu rozliczeniowego.

Wysokość cen i stawek za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Kołaczkowo na okres 3 lat:

Woda					
Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy ²⁾	W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy ²⁾	W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy ²⁾
0	1	2	4	6	8
1	Grupa 1	– cena wody (zł/m ³)	3,02	3,36	3,40
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	2,80	2,80	2,80
2	Grupa 2	– cena wody (zł/m ³)	3,02	3,36	3,40
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	4,87	4,87	4,87
3	Grupa 3	– cena wody (zł/m ³)	3,02	3,36	3,40
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	3,94	3,94	3,94
4	Grupa 4	– cena wody (zł/m ³)	3,02	3,36	3,40
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	6,02	6,02	6,02
5	Grupa 5	– cena wody (zł/m ³)	3,07	3,41	3,45
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	2,80	2,80	2,80
6	Grupa 6	– cena wody (zł/m ³)	3,07	3,41	3,45

		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	4,87	4,87	4,87
7	Grupa 7	– cena wody (zł/m ³)	3,07	3,41	3,45
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	3,94	3,94	3,94
8	Grupa 8	– cena wody (zł/m ³)	3,07	3,41	3,45
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	6,02	6,02	6,02
8	Grupa 9	– cena wody (zł/m ³)	3,07	3,41	3,45
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	2,52	2,52	2,52

Ścieki					
Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat			
			W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy ²⁾	W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy ²⁾	W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy ²⁾
0	1	2	4	6	8
1	Grupa 1	– cena ścieków (zł/m ³)	10,55	10,85	11,05
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	3,83	3,88	3,88
2	Grupa 2	– cena ścieków (zł/m ³)	10,55	10,85	11,05
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	6,00	6,04	6,04
3	Grupa 3	– cena ścieków (zł/m ³)	10,55	10,85	11,05
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	3,83	3,88	3,88
4	Grupa 4	– cena ścieków (zł/m ³)	10,55	10,85	11,05
		– stawka opłaty abonamentowej (zł/odb/okres rozliczeniowy)	6,00	6,04	6,04

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

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 ustaw oraz rozporządzenia określających warunki i sposoby prowadzenia rozliczeń.

Opłaty za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków nalicza się oraz pobierana jest za każdy miesiąc w którym obowiązywała umowa, czyli były świadczone usługi, chyba że umowa stanowi inaczej.

Opłaty za w/w usługi ustala się jako iloczyny taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Ilość wody w budynkach lub obiektach wyposażonych w wodomierze główne, ustala się zgodnie z ich wskazaniem. Ilość odprowadzonych ścieków z budynków lub

obiektów ustala się jako równą ilości wody pobranej ustalonej na podstawie wskazań wodomierza głównego..

W przypadku wody pobranej na cele ppoż. rozliczana jest na podstawie deklaracji przekazywanych przez straże pożarne.

Opłata abonamentowa jest regulowana przez odbiorcę usług niezależnie od tego czy odbiorca pobierał wodę w okresie rozliczeniowym.

Datę, formę i sposób zapłaty spółka wskazuje w fakturze/Umowie. Odbiorcy usług zobowiązani są do korzystania z zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w sposób zgodny z przepisami Ustawy i nie powodujący pogorszenia jakości usług świadczonych przez spółkę oraz nie utrudniający działalności spółki a w szczególności do:

- a) użytkowania instalacji wodociągowej w sposób eliminujący możliwość wystąpienia awarii, skażenia chemicznego lub bakteriologicznego wody w sieci wodociągowej na skutek m.in. cofnięcia się wody z instalacji wodociągowej, powrotu ciepłej wody lub wody z instalacji centralnego ogrzewania,
- b) montażu i utrzymania zaworów antyskażeniowych w przypadku i na warunkach określonych odrębnymi przepisami,
- c) użytkowania instalacji kanalizacyjnej w sposób nie powodujący zakłóceń funkcjonowania sieci kanalizacyjnej,
- d) informowania spółki o własnych ujęciach wody, w celu prawidłowego ustalania opłat za odprowadzanie ścieków,
- e) wykorzystywania wody z sieci wodociągowej oraz korzystania z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach określonych w warunkach przyłącza do sieci oraz pisemnej Umowy zawartej ze spółką,
- f) zapewnienia niezawodnego działania posiadanych instalacji i przyłączy wodociągowych lub instalacji i przyłączy kanalizacyjnych z urządzeniem pomiarowym
- g) podjęcia działań ograniczających skutki awarii oraz udostępnienia terenu spółki w celu usunięcia awarii lub kontroli działania urządzeń pomiarowych, wodociągowych, kanalizacyjnych i przyłączy.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza , a gdy to nie jest 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.

Spółka na wiosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług zaopatrzenia w wodę lub odprowadzenia ścieków spółka powinna uprzedzić Odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków od ilość pobranej wody w oparciu o wskazania wodomierza głównego, odlicza się ilość bezpowrotnie zużytej wody rozliczanej w oparciu o wskazania dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług; Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej 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 na podstawie wskazań wodomierza głównego (woda i ścieki), faktura elektroniczna

Grupa 2 Gospodarstwa domowe na podstawie wskazań wodomierza głównego (woda i ścieki), faktura listowna

Grupa 3 Gospodarstwa domowe na podstawie wskazań wodomierza głównego (woda), faktura elektroniczna

Grupa 4 Gospodarstwa domowe na podstawie wskazań wodomierza głównego (woda), faktura listowna

Grupa 5 - Pozostali (woda i ścieki), faktura elektroniczna

Grupa 6 - Pozostali (woda i ścieki), faktura listowna

Grupa 7 - Pozostali (woda i ~~ścieki~~), faktura elektroniczna

Grupa 8 - Pozostali (woda i ~~ścieki~~), faktura listowna

Grupa 9 – ppoż, faktura elektroniczna

W zakresie gospodarki ściekowej.

Grupa 1 Gospodarstwa domowe na podstawie wskazań wodomierza głównego (woda i ścieki), faktura elektroniczna

Grupa 2 Gospodarstwa domowe na podstawie wskazań wodomierza głównego (woda i ścieki), faktura listowna

Grupa 3 - Pozostali (woda i ścieki), faktura elektroniczna

Grupa 4 - Pozostali (woda i ścieki), faktura listowna

b) Powody stosowania różnych grup cen i stawek opłat

W zakresie dostarczanej wody

Do oddzielnych grup taryfowych wydzielono odbiorców m.in. gospodarstwa domowe oraz prowadzących działalność gospodarczą, czy pobierający wodę na cele ppoż. wraz z uwzględnieniem podziału na odbiorców otrzymujących fakturę elektronicznie oraz listownie. Zastosowano wyższą stawkę dla poboru na cele związane z zużyciem wody na pozostałe cele 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.

W zakresie odbierania ścieków

Do oddzielnych grup taryfowych wydzielono zwłaszcza odbiorców indywidualnych (gospodarstwa domowe i prowadzący działalność gospodarczą) oraz otrzymujących faktury elektronicznie oraz listownie.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej 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 Kołaczkowo.

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.

Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do udzielenia odbiorcom usług informacji dotyczących występujących zakłóceń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz awarii urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. O wstrzymaniu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, o których mowa w zdaniu poprzednim, Przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne powiadamia odbiorców usług o planowanych przerwach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzinnym.

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia, w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych, zastępcze punkty poboru wody i informuje równocześnie odbiorców usług o ich lokalizacji i możliwości korzystania.

Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować Odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin

Jeżeli strony nie ustaliły w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzaniu ścieków inaczej, obowiązują następujące wymagania w zakresie udzielania informacji i odpowiedzi w związku z niedotrzymaniem ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczonej wody i wprowadzonych do sieci kanalizacyjnej ścieków. Udzielenie informacji na żądanie odbiorców usług następuje w ciągu:

- za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu, bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.
- Jeżeli prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie 14 dni od otrzymania prośby
- Jeżeli udzielenie informacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane powyżej, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych informuje o tym fakcie osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi Przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu. Reklamacja jest zgłaszana w dowolnej formie (osobiście, telefonicznie,

pocztą elektroniczną i tradycyjną). Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 7 dni od dnia zgłoszenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji

Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane powyżej, Przedsiębiorstwo przed upływem terminów wskazanych informuje o tym fakcie osobę, która złożyła reklamację i wskazuje jej ostateczny termin jej rozpatrzenia. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia prośby.

Odbiorcy usług mają możliwość kontaktowania się telefonicznie na numer Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w godzinach pracy Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej, tj., od poniedziałku do piątku od 7⁰⁰ – 15⁰⁰ pod numerem telefonu: 61 4385 650 lub 517 719 100 e-mail: zgkim@kolaczkowo.pl

Po godzinach pracy Przedsiębiorstwa, odbiorcy usług mają możliwość zgłoszenia awarii pod numerem telefonu: 501 428 432

z up. Dyrektora
Ewelina Becella
Zastępcą Dyrektora
/podpisano elektronicznie/