

Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego
Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 15 maja 2024 r., znak: P.RZT.70.42.2024/D/PH

TARYFA

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

**obowiązująca na terenie
gminy Kłomnice**



Spis treści

I. Informacje ogólne	3
II. Rodzaje prowadzonej działalności.....	4
III. Rodzaj i struktura taryf	5
III.1. TARYFOWE GRUPY ODBIORCÓW USŁUG	5
IV. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.....	6
IV.1.1. Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę.....	6
IV.1.2. Taryfa dla zbiorowego odprowadzenia ścieków	6
IV.2. WARUNKI ROZLICZEŃ Z UWZGLĘDNIENIEM WYPOSAŻENIA NIERUCHOMOŚCI W PRZYRZĄDY I URZĄDZENIA POMIAROWE	7
IV.3. WARUNKI STOSOWANIA CEN I STAWEK OPŁAT	7
IV.3.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców	7
IV.3.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.....	8



I. Informacje ogólne

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obowiązujących w Gminie Kłomnice na okres 36 miesięcy, z podziałem na 3 kolejne okresy taryfowe trwające po 12 miesięcy każdy. Taryfa określa także warunki ich stosowania.

Podstawę prawną opracowania taryfy stanowią w szczególności:

- Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. 2023 poz. 537 z późn.zm.) – zwana dalej „Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu”;
- Ustawa z dnia 20 lipca 2017 r. - Prawo wodne (t.j. Dz. U. z 2023r. poz. 1478 z późn. zm. .) – zwana dalej „Ustawa Prawo Wodne”;
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (t.j.Dz.U. z 2022r. poz.1074.) – zwane dalej „Rozporządzenie taryfowe”;
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie jednostkowych stawek za usługi wodne (Dz.U. z 2021r. poz. 2473) – zwane dalej „Rozporządzenie w sprawie jednostkowych stawek”;
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. 2002 nr 8 poz. 70) – zwane dalej „Rozporządzenie ryczałtowe”;
- Ustawa z dnia 27 października 2022 r. o środkach nadzwyczajnych mających na celu ograniczenie wysokości cen energii elektrycznej oraz wsparciu niektórych odbiorców w 2023 (Dz.U. z 2022 r. poz. 2243 z późn.zm.).

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług wodociągowych oraz kanalizacyjnych (w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacji sanitarnej, tj. z wyłączeniem usług wykonywanych przy użyciu wozów asenizacyjnych) świadczonych przez Gminę Kłomnice.



II. Rodzaje prowadzonej działalności

Operatorem sieci wodociągowej i kanalizacyjnej na terenie Gminy Kłomnice jest Gmina – nie powołano do tego celu zakładu budżetowego, spółki komunalnej ani nie wyodrębniono jednostki budżetowej.

Koszty świadczenia usług stanowią bezpośrednio koszty budżetowe gminy, przychody ze sprzedaży usług stanowią dochody budżetu gminy Kłomnice, wyodrębnione w budżecie gminy na poziomie działów, rozdziałów i paragrafów klasyfikacji budżetowej.

Wykonywanie usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków przez Gminę jest realizowane na podstawie art. 7 ust. 1 pkt. 3 ustawy o samorządzie gminnym, zgodnie z którym sprawy wodociągów i zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych stanowią zadanie własne gminy.

Referat Inwestycji, Zamówień Publicznych i Infrastruktury Urzędu Gminy Kłomnice prowadzi działalność w zakresie:

- zbiorowego zaopatrzenia w wodę – ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody usługobiorcom za pomocą urządzeń wodociągowych,
- zbiorowego odprowadzania ścieków – odprowadzanie i oczyszczanie ścieków bytowych dostarczanych przez usługobiorcę za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

Urząd nie dokonywał i nie planuje zakupu hurtowego wody ani odprowadzania ścieków do urządzeń nie będących w jego posiadaniu.



III. Rodzaj i struktura taryf

Gmina Kłomnice na podstawie kryteriów, o których mowa w §13 ust. 2 i 3 Rozporządzenia taryfowego dokonała wyboru struktury i rodzaju taryf:

- **w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** – taryfa niejednolita wieloczołonowa składająca się z:
 - ceny za m³ dostarczonej wody – w rozliczeniach dokonywanych na podstawie odczytu wskazań wodomierza lub na podstawie przepisów dotyczących przeciętnych norm zużycia wody,
 - stawki opłaty abonamentowej – niezależnej od ilości dostarczanej wody naliczonej za dany okres rozliczeniowy, w rozliczeniach w oparciu o liczbę posiadanych wodomierzy;
- **w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków** – taryfa jednolita jednoczołonowa zawierająca jedną cenę dla taryfowych grup odbiorców; taryfa składa się z:
 - ceny za m³ odprowadzonych ścieków – w rozliczeniach z odbiorcami za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonego zgodnie ze wskazaniami wodomierza lub na podstawie przepisów dotyczących przeciętnych norm zużycia wody.

III.1. Taryfowe grupy odbiorców usług

Taryfowe grupy odbiorców wyodrębniono na podstawie charakterystyki korzystania z urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, zróżnicowanych kosztów bieżącej eksploatacji oraz rozbudowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, przy uwzględnieniu potrzeby zachowania ciągłości stosowanego sposobu rozliczeń z usługobiorcami.

Na terenie Gminy Kłomnice wyróżniono dwie grupy odbiorców przypadku usług zaopatrzenia w wodę, natomiast dla odprowadzania ścieków jedną grupę.

Taka decyzja wynika ze struktury odbiorców, w których pierwszą grupę tworzą gospodarstwa domowe stanowiące przeważającą część odbiorców i odpowiadają za zdecydowaną większość zużytej wody i wytworzonych ścieków. Drugą grupę tworzą pozostałe podmioty, takie jak podmioty prowadzące działalność usługową, budynki użyteczności publicznej, a także lokale użytkowe.

Podziału na taryfowe grupy odbiorców dokonano na podstawie obowiązujących regulacji prawnych, które traktują przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (w tym przypadku Gminę Kłomnice) jako podmiot dokonujący wyboru rodzaju i struktury taryfy oraz alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług. Kwalifikacja do poszczególnej grupy odbiorców następuje na podstawie przedłożonej przez odbiorcę dokumentacji lub stosownego oświadczenia o rodzaju prowadzonej działalności oraz posiadanej przez przedsiębiorstwo wiedzy na temat odbiorcy usług.

W zakresie działalności wodociągowej wyróżnia się dwie grupy:

- Grupa 1 - 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, której mowa w art. 274 pkt 4 Prawa wodnego;
- Grupa 2 - 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 Grupie 1.

W zakresie działalności kanalizacyjnej utworzono jedną grupę, do której zalicza się wszystkich odbiorców.



IV. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

IV.1.1. Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę obowiązuje taryfa zawierająca:

- **cenę** – wyrażoną w złotych za m³ dostarczonej wody, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić Gminie;
- **stawkę opłaty abonamentowej** – wyrażoną w złotych na odbiorcę na kwartał, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić Gminie za gotowość do świadczenia usług urządzeń wodociągowych, odczyt oraz rozliczenie zużycia wody.

Zgodnie z przepisami Rozporządzenia, do taryfowych cen i stawek opłat Gmina dolicza podatek VAT w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Na dzień opracowania niniejszej taryfy stawka podatku VAT dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wynosi 8%. Na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż usług wodno-kanalizacyjnych jednostkom podległym Gminie nie podlega opodatkowaniu.

W poniższej tabeli zaprezentowano ceny dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

Tabela 1. Wysokość cen i stawek opłat dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę w okresie od 1 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy

Lp.	Grupa taryfowa	Rodzaj opłaty	Cena / stawka netto w okresie obowiązywania nowej taryfy:			Cena / stawka brutto w okresie obowiązywania nowej taryfy:			Jednostka miary
			od 1 do 12 miesięcy	od 13 do 24 miesięcy	od 25 do 36 miesięcy	od 1 do 12 miesięcy	od 13 do 24 miesięcy	od 25 do 36 miesięcy	
1	Grupa 1	cena za dostarczoną wodę	2,90	2,78	2,78	3,13	3,00	3,00	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	10,82	11,22	11,54	11,69	12,12	12,46	zł/kwartał/odbiorcę
2	Grupa 2	cena za dostarczoną wodę	3,03	2,92	2,92	3,27	3,15	3,15	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	10,82	11,22	11,54	11,69	12,12	12,46	zł/kwartał/odbiorcę

Źródło: Opracowanie własne

IV.1.2. Taryfa dla zbiorowego odprowadzenia ścieków

Przy rozliczeniach za odprowadzanie ścieków obowiązuje taryfa zawierająca:

- **cenę** – wyrażoną w złotych za m³ odprowadzonych ścieków, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić Gminie.

W poniższej tabeli zaprezentowano taryfę dla usług zbiorowego odprowadzania ścieków.

Tabela 2. Wysokość cen i stawek opłat dla zbiorowego odprowadzania ścieków w okresie od 1 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy

Lp.	Grupa taryfowa	Rodzaj opłaty	Cena / stawka netto w okresie obowiązywania nowej taryfy:			Cena / stawka brutto w okresie obowiązywania nowej taryfy:			Jedn. miary
			od 1 do 12 miesięcy	od 13 do 24 miesięcy	od 25 do 36 miesięcy	od 1 do 12 miesięcy	od 13 do 24 miesięcy	od 25 do 36 miesięcy	
1	Grupa 1	cena za odprowadzone ścieki	5,83	5,77	5,77	6,30	6,23	6,23	zł/m ³

Źródło: Opracowanie własne



IV.2. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia:

- ilość wody dostarczonej do odbiorcy ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody;
- ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych lub przyjmuje się jako równą ilości pobranej wody z publicznych, własnych i innych źródeł wody;
- w rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadku gdy wielkość jej zużycia ustala się na podstawie wodomierza dodatkowego zainstalowanego na koszt odbiorcy;
- odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie określonym na fakturze VAT.

Zgodnie z przepisami prawa w sprawie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, na terenie Gminy Kłomnice w przypadku stwierdzenia niesprawności wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności tego wodomierza, a gdy nie jest to możliwe na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego.

IV.3. Warunki stosowania cen i stawek opłat

IV.3.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest przez Gminę Kłomnice w zakresie:

- ujmowania i uzdatnianie wody;
- rozprowadzania wody siecią wodociągową;
- odprowadzania ścieków siecią kanalizacyjną;
- oczyszczania ścieków.

Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są świadczone dla taryfowych grup odbiorców określonych szczegółowo w rozdziale III.1. Taryfowe grupy odbiorców usług niniejszej taryfy.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dla wszystkich odbiorców usług dokonywane jest w oparciu o takie same zasady techniczne. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków jednorodzinnych i wielorodzinnych oraz budynków użyteczności publicznej, na cele usługowo-handlowe i innych odbiorców.

Gmina Kłomnice zobowiązana jest do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji usług:

- ciągłej dostawy wody w wymaganej ilości, o jakości wymaganej prawem, i pod odpowiednim ciśnieniem,
- niezawodnego, w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, odprowadzania ścieków komunalnych w celu ich oczyszczania.



Obowiązek ten Gmina wypełnia w trybie bieżącej eksploatacji posiadanych urządzeń, planowania i realizacji ich odnowy i modernizacji oraz zapewnienia fachowego nadzoru nad budową nowych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych na terenie Gminy.

IV.3.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w taryfie ceny i stawki opłat abonamentowych są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi odbiorców usług wynikających z obowiązujących przepisów prawa, regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kłomnice oraz z umów zawartych z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowych i kanalizacyjnych.

Gmina zobowiązana jest do zapewnienia sprawności posiadanych urządzeń i przyłączy wodociągowych, do realizacji usług dostawy wody w wymaganej ilości i jakości, pod odpowiednim ciśnieniem oraz urządzeń i przyłączy kanalizacyjnych do realizacji usług odprowadzania (w tym oczyszczania ścieków) – w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Jakość dostarczanej do odbiorców wody spełnia wymagane normy. Badania wody przeprowadzane są na podstawie przepisów Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. poz. 2294 w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne oraz organoleptyczne (badania wody w zakresie parametrów objętych monitoringiem kontrolnym i przeglądowym realizowane są według ustalonego z Powiatowym Inspektorem Sanitarnym harmonogramu). Szczegółowe parametry jakościowe pobieranej wody dla poszczególnych ujęć zawiera poniższa tabela.

Tabela 3. Parametry jakościowe pobieranej wody w stanie pierwotnym

Ujęcie	Parametry jakościowe pobieranej wody w stanie pierwotnym
Ujęcie Garnek	Barwa - akceptowalna przez konsumentów; Mętność - $0,12 \pm 0,03$ NTU; Stężenie jonów wodoru - $7,8 \pm 0,1$ pH; Przewodność - 225 ± 14 μ S/cm w $16,7^{\circ}\text{C}$; Smak - 1 akc. TFN; Zapach - 1 akc. TON; Jon amonu - $< 0,15$ mg/l; Żelazo ogólne - 99 ± 21 μ g/l; Bakterie grupy coli - 0; Escherichia coli - 0; Enterokoki - 0; Ogólna liczba mikroorganizmów w $22 \pm 2^{\circ}\text{C}$ po 72 h - nie wykryto.
Ujęcie Kłomnice	Barwa - akceptowalna przez konsumentów; Mętność - $0,14 \pm 0,03$ NTU; Stężenie jonów wodoru - $7,4 \pm 0,1$ pH; Przewodność - 668 ± 41 μ S/cm w $19,5^{\circ}\text{C}$; Smak - 1 akc. TFN; Zapach - 1 akc. TON; Jon amonu - $< 0,10$ mg/l; Bakterie grupy coli - 0; Escherichia coli - 0;



Ujęcie	Parametry jakościowe pobieranej wody w stanie pierwotnym
	Enterokoki - 0; Ogólna liczba mikroorganizmów w $22\pm 2^{\circ}\text{C}$ po 72 h - nie wykryto.
Ujęcie Zdrowa	Barwa - akceptowalna przez konsumentów; Mętność - $0,29\pm 0,06$ NTU; Stężenie jonów wodoru - $7,5\pm 0,1$ pH; Przewodność - 452 ± 28 $\mu\text{S}/\text{cm}$ w $19,0^{\circ}\text{C}$; Smak - 1 akc. TFN; Zapach - 1 akc. TON; Jon amonu - $< 0,10$ mg/l; Bakterie grupy coli - 0; Escherichia coli - 0; Enterokoki - 0; Ogólna liczba mikroorganizmów w $22\pm 2^{\circ}\text{C}$ po 72 h - nie wykryto.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdań z badań wody nr 1564Z/2023 z dn. 17.10.2023, nr 1419Z/2023 z dn. 27.09.2023, 1420Z/2023 z dn. 27.09.2023

Obsługa odbiorców usług realizowana jest przez Referat Inwestycji, Zamówień Publicznych i Infrastruktury Urzędu Gminy Kłomnice. Pracownicy tego Referatu zatrudnieni na poszczególnych stanowiskach pracy wykonują następujące zadania w zakresie gospodarki wodno-kanalizacyjnej¹:

- Stanowisko ds. wodociągów i kanalizacji
 - prowadzenie ewidencji użytkowników wodociągów wiejskich i kanalizacji,
 - współpraca i rozliczanie inkasentów,
 - wydawanie faktur dla użytkowników,
 - prowadzenie windykacji należności od odbiorców wody i dostawców ścieków,
 - wydawanie zaświadczeń o możliwości przyłączenia do sieci wod-kan i zgody na wykonanie przyłączy wod-kan,
 - prowadzenie ewidencji wodomierzy z podziałem na odbiorców wody,
 - ewidencja terminów legalizacji wodomierzy,
 - współpraca z Sanepidem w zakresie badań wody,
 - współpraca ze Skarbnikiem w zakresie miesięcznego rozliczania należności i realizacji dochodów,
 - koordynacja w zakresie badań wody na poszczególnych ujęciach (obowiązkowy monitoring kontrolny i przeglądowy).
- Stanowisko ds. poboru opłat za wodę i ścieki:
 - dokonywanie odczytów stanów wodomierzy mieszkańców gminy Kłomnice oraz pobieranie opłaty za zużytą wodę i odprowadzone ścieki,
 - uzgadnianie kont odbiorców,

¹ Opracowano na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Kłomnice nadanego Zarządzeniem Nr 192/2015 Wójta Gminy Kłomnice z dnia 30 września 2015 r. z późn. zm.



- wymiana wodomierzy u odbiorców,
- Stanowisko ds. oczyszczalni ścieków:
 - stały dozór nad pracą urządzeń oczyszczalni ścieków,
 - obserwacja procesów technologicznych zachodzących w poszczególnych cyklach pracy oczyszczalni i informowanie Kierownika referatu w razie stwierdzenia zaistniałych nieprawidłowości,
 - codzienne opróżnianie kosza na skratki,
 - okresowe odwadnianie, prasowanie i składowanie osadu powstającego podczas procesu oczyszczania ścieków,
 - codzienne dokonywanie odczytów wskaźników oczyszczonych ścieków zaleconych przez technologa oczyszczalni oraz innych wskaźników określonych w pozwoleniu wodnoprawnym na eksploatację oczyszczalni i odprowadzania do odbiornika ścieków oczyszczonych,
 - dbałość o czystość, ład, porządek w całym obiekcie oczyszczalni oraz na terenie przynależnym do oczyszczalni,
 - czyszczenie punktu zlewnego ścieków dowożonych,
 - kontrola pracy przepompowni ściekowej ścieków i bieżące utrzymanie w należyтым stanie sanitarno-technicznym,
 - bieżące zaopatrywanie w środki potrzebne do utrzymania ciągłości procesów technologicznych na oczyszczalni,
 - odbiór przyłączy kanalizacyjnych u mieszkańców,
 - utrzymanie w stanie drożności gminnej sieci kanalizacji sanitarnej,
- Stanowisko urządzeń wodociągowych:
 - obsługa stacji ujęcia wody w Kłomnicach, Garnku i Zdrowej – nadzór nad pracą urządzeń a w razie awarii sterowanie ręczne,
 - okresowe odczyty urządzeń pomiarowych w stacjach wodociągowych,
 - pomiary poziomu zwierciadła wody w studniach,
 - dbałość o czystość i porządek w obiektach wodociągowych i terenu w obrębie ogrodzenia stacji,
 - współpraca z oddziałem SANEPID-u,
 - bieżąca konserwacja urządzeń w obiektach stacji wodociągowych,
 - w razie konieczności uruchomienie chloratorów i chlorowanie wody wg zaleceń,
 - nadzór nad eksploatacją sieci wodociągowej na terenie gminy,
 - bieżąca konserwacja urządzeń na sieci, wymiana wodomierzy, plombowanie wodomierzy,
 - odbiór przyłączy wodociągowych u mieszkańców,
 - pobieranie próbek wody do badań w ramach obowiązkowego monitoringu kontrolnego i przeglądowego oraz dostarczanie do Sanepidu,
 - dokonywanie odczytów stanów wodomierzy mieszkańców gminy Kłomnice oraz pobieranie opłaty za zużytą wodę i odprowadzone ścieki,



- uzgadnianie kont odbiorców wspólnie z inkasentem odpowiedzialnym za ewidencję opłat za wodę i ścieki.

Odczyty wodomierzy dokonywane są raz na kwartał przez dwóch inkasentów zatrudnionych w Urzędzie Gminy Kłomnice.

Odbiorca usług ma możliwość kontaktu z przedsiębiorstwem:

- osobiście w siedzibie Urzędu Gminy, w godzinach pracy urzędu, tj.:
 - poniedziałek, środa, czwartek: godz. 7.30-15.30,
 - wtorek: 7.30-16.00,
 - piątek: 7.30-15.00.
- telefonicznie,
- za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Reklamacje rozpatrywane są na wniosek odbiorcy w terminie nie dłuższym niż 14 dni, zaś awarie usuwane są niezwłocznie.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz utrudnieniach w dostawie ścieków Gmina informuje odbiorców poprzez komunikat na stronie internetowej oraz na tablicy informacyjnej urzędu nie później niż 4 dni przed planowanym terminem, a jeżeli przerwa lub ograniczenie miałyby trwać ponad 12 godzin – nie później niż 7 dni przed planowanym terminem. Jeżeli przerwa w dostawie wody miałyby trwać dłużej niż 12 godzin, Gmina zapewnia odbiorcom zastępcze punkty poboru wody.

O wstrzymaniu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, które nastąpiły z przyczyn niezależnych (np. awaria sieci, wystąpienie siły wyższej czy przerwy w dostawie energii elektrycznej zasilającej urządzenia wodociągowe i kanalizacyjne), Gmina informuje niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu wystąpienia zdarzenia (w szczególnie uzasadnionych przypadkach czas ten może wynieść do 48 godzin).

Wszystkie działania podejmowane przez Gminę Kłomnice mają na celu dobro i interes mieszkańców, poprawę komfortu ich codziennego życia. Priorytetowym zadaniem Gminy jest dbałość o jak najlepszą jakość dostarczanej wody, utrzymanie sieci wodociągowej i kanalizacyjnej na możliwie najwyższym poziomie oraz realizacja nowych inwestycji (w tym budowa sieci wodociągowo-kanalizacyjnych), które służą mieszkańcom i pozwalają w coraz większym stopniu chronić środowisko naturalne.

DYREKTOR

Bogumił Nowak