

Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 12 stycznia 2023 r., znak: PO.RZT.70.32.2022/D2/FK

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

obowiązująca na terenie
gminy Łądek

Informacje ogólne.

Zakład Gospodarki Komunalnej w Łądku (dalej również Zakład lub ZGK w Łądku) jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie Gminy Łądek realizuje jej zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Poprzez podpisane porozumienia międzygminnego pomiędzy Gminą Łądek a Gminami Słupca, Golina i Kołaczkowo, Zakład realizuje również zadania własne gmin w zakresie zbiorowego zaopatrzenia wodę częściowo na terenie gmin (dalej również Gmin Sąsiednich):

- Gminy Słupca: Wola Koszucka Parcele, Rokosz, Kunowo, Kowalewo Sołectwo, Kowalewo Opactwo, Kowalewo Parcele, Poniatówek, Gólkowo, Borki, Wierzbocice.
- Gminy Golina: pojedyncze nieruchomości w miejscowościach Sługocinek i Chrusty.
- Gminy Kołaczkowo: jedna nieruchomość w miejscowości Szamarzewo.

Woda głębinowa ujmowana jest z 3 stacji uzdatniania wody: Ratyń, Wola Koszucka i Ciążęń.

Zakład Gospodarki Komunalnej w Łądku obsługuje system kanalizacji sanitarnej i odprowadza ścieki wyłącznie z terenu Gminy Łądek. Ścieki oczyszczane są w trzech oczyszczalniach ścieków: Łądek, Łąd i Ciążęń.

Obecnie, w rozliczeniach z odbiorcami usług Zakład stosuje taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, która została zatwierdzona przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu decyzją nr PO.RZT.70.81.2021/D/MZ z dnia 14.06.2021r, ogłoszonej na BIP Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w dniu 7.07.2021r.

Niniejsza nowa taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz określa warunki ich stosowania na terenie Gminy Łądek w okresie od dnia 1.07.2022r. do dnia 30.06.2025r.

Podstawą prawną opracowania taryfy stanowią przede wszystkim przepisy:

- a) Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2020 poz. 2028), zwana dalej Ustawą.
- b) Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 2 marca 2018r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 poz. 472), zwane dalej Rozporządzeniem.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Łądku na terenie Gminy Łądek oraz Gmin Sąsiednich.

1. Rodzaje prowadzonej działalności.

Zakład Gospodarki Komunalnej w Łądku został utworzony 29.12.1995r, jako jednostka organizacyjna Gminy Łądek, w formie samorządowego zakładu budżetowego, na potrzeby realizacji zadań własnych Gminy Łądek.

Podstawową działalnością Zakładu jest realizacja zadań własnych Gminy Łądek w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie Statutu Zakładu Gospodarki Komunalnej w Łądku oraz zadań własnych Gmin Sąsiednich w zakresie zbiorowego zaopatrzenia wodę na podstawie Porozumień Międzygminnych.

Zakład zaopatruje w wodę oraz odprowadza ścieki od Odbiorców Usług za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu w oparciu o zawarte pisemne umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków.

Podstawowym rodzajem działalności Zakładu jest według Polskiej Klasyfikacji Działalności przede wszystkim:

- (36.00.Z) pobór, uzdatnianie i rozprowadzanie wody,
- (37.00.Z) odprowadzanie i oczyszczanie ścieków.

W ramach podstawowej działalności ZGK w Łądku zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. Zakład utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody w ujęciach i stacjach uzdatniania wody Wola Koszucka, Ratyń i Ciążeń całodobowo kierując tymi procesami oraz steruje całodobowo procesami odbioru i oczyszczania ścieków przesyłanych z terenu Gminy Łądek do oczyszczalni ścieków komunalnych w Łądku, Łądzie i Ciążeniu, a także dba o jakość wody i jakość ścieków przez systematyczne monitorowanie i badania laboratoryjne. Ponadto Zakład utrzymuje w stałej gotowości służby wodno-kanalizacyjne, powiększa teren objęty siecią wodociągową i kanalizacyjną zgodnie z wieloletnim planem rozwoju i modernizacji, prowadzi przeglądy, naprawy i remonty istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, pomp głębinowych oraz urządzeń oczyszczalni ścieków.

Dodatkową działalnością Zakładu jest realizacja zadań zleconych przez Urząd Gminy Łądek, a także obsługa Punktu Selektywnej Zbiórki Odpadów Komunalnych Gminy Łądek.

W Zakładzie zatrudnionych jest na stałe 20 pracowników:

- kierownik,
- główny księgowy,
- księgowy ds. kadrowych,
- księgowy ds. rozliczeń,
- 3 operatorów-konserwatorów stacji uzdatniania wody,
- 6 operatorów-konserwatorów oczyszczalni ścieków (4 w pełnym wymiarze etatu oraz 2 w wymiarze połowy etatu),
- 1 operator PSZOK (w wymiarze połowy etatu),
- 7 pracowników ulic, zieleni, palaczy C.O.

W okresie obowiązywania projektu taryf planowane są 3 odprawy emerytalne dla pracowników odchodzących na emeryturę oraz 11 nagród jubileuszowych dla pracowników nabywających do nich prawo.

2. Rodzaj i struktura taryf.

W zakresie rodzaju i struktury, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowało następującą taryfę:

- w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę - taryfę niejednolitą wieloczołonową, zawierającą różne ceny dla taryfowych grup odbiorców podane dla 1 m³ dostarczanej wody oraz stawki opłaty abonamentowej,
- w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków - taryfę niejednolitą wieloczołonową, zawierającą różne ceny dla taryfowych grup odbiorców za 1 m³ odprowadzanych ścieków oraz stawki opłaty abonamentowej.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Uwzględniając potrzebę zachowania ciągłości stosowanego sposobu rozliczeń z odbiorcami usług, mając na uwadze sposób korzystania z urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz strukturę ilości odbiorców w opracowanych grupach taryfowych, a także zróżnicowane koszty bieżącej eksploatacji, przedsiębiorstwo dokonało podziału odbiorców usług na następujące taryfowe grupy odbiorców usług:

- 1) W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyodrębniono następujące taryfowe grupy odbiorców:
 - a) W 1 – gospodarstwa domowe, właściciele i zarządcy oraz posiadający tytuł prawny do budynków mieszkalnych, odbiorcy usług wodociągowych pobierający wodę na cele socjalno – bytowe oraz cele rolnicze na potrzeby zaopatrzenia w wodę ludzi i zwierząt gospodarskich prowadzących gospodarstwo domowe.
 - b) W 2 – odbiorcy usług pobierający wodę na cele produkcji napojów, artykułów spożywczych i farmaceutycznych (odbiorcy wody przeznaczonej do celów produkcji

- napojów i artykułów spożywczych, produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych).
- c) W 3 – odbiorcy usług pobierający wodę na cele usługowe, handlowe, opieki zdrowotnej, administracji publicznej a także pozostałe niewymienione w grupie W1, W2 i W4.
 - d) W 4 – obejmuje wodę zużytą na cele przeciwpożarowe.
- 2) W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyodrębniono następujące taryfowe grupy odbiorców:
- a) S 1 – Gospodarstwa domowe, właściciele i zarządcy oraz posiadający tytuł prawny do budynków mieszkalnych, którzy odprowadzają ścieki socjalno-bytowe z gospodarstw domowych.
 - b) S 2 – Pozostali odbiorcy nie wymienieni w grupie S 1.

4. Rodzaje i wysokości cen i stawek opłat

W rozliczeniach z odbiorcami usług, obowiązują następujące ceny i stawki opłat:

- 1) cenę za dostarczoną wodę jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ dostarczonej wody oraz stawki opłaty abonamentowej. Opłata abonamentowa naliczana jest jako iloczyn miesięcznej stawki opłaty abonamentowej, określonej dla danej grupy taryfowej i liczby miesięcy świadczenia usługi. W przypadku, gdy okres świadczenia usługi jest dłuższy lub krótszy od miesiąca kalendarzowego opłatę abonamentową oblicza się proporcjonalnie do liczby dni świadczenia usługi.
- 2) cenę za odprowadzone ścieki jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ odprowadzonych ścieków oraz stawki opłaty abonamentowej. Opłata abonamentowa naliczana jest jako iloczyn miesięcznej stawki opłaty abonamentowej, określonej dla danej grupy taryfowej i liczby miesięcy świadczenia usługi. W przypadku, gdy okres świadczenia usługi jest dłuższy lub krótszy od miesiąca kalendarzowego opłatę abonamentową oblicza się proporcjonalnie do liczby dni świadczenia usługi.

Zgodnie z przepisami Rozporządzenia do taryfowych cen i stawek opłat dolicza się podatek VAT w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Na dzień opracowania niniejszej Taryfy stawka podatku VAT wynosi 8%.

5.1. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres od 1-12 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	W 1	cena za 1m ³ wody	3,38	zł/m ³
		opłata abonamentowa	5,00	zł/m-c
2	W 2	cena za 1m ³ wody	3,87	zł/m ³
		opłata abonamentowa	5,00	zł/m-c
3	W 3	cena za 1m ³ wody	3,47	zł/m ³
		opłata abonamentowa	5,00	zł/m-c
4	W 4	cena za 1m ³ wody	3,47	zł/m ³

		opłata abonamentowa	1140,74	zł/m-c
--	--	---------------------	---------	--------

5.2. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres od 13-24 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	W 1	cena za 1m ³ wody	3,43	zł/m ³
		opłata abonamentowa	5,00	zł/m-c
2	W 2	cena za 1m ³ wody	3,93	zł/m ³
		opłata abonamentowa	5,00	zł/m-c
3	W 3	cena za 1m ³ wody	3,53	zł/m ³
		opłata abonamentowa	5,00	zł/m-c
4	W 4	cena za 1m ³ wody	3,53	zł/m ³
		opłata abonamentowa	1168,88	zł/m-c

5.3. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres od 25-36 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	W 1	cena za 1m ³ wody	3,43	zł/m ³
		opłata abonamentowa	5,00	zł/m-c
2	W 2	cena za 1m ³ wody	3,93	zł/m ³
		opłata abonamentowa	5,00	zł/m-c
3	W 3	cena za 1m ³ wody	3,53	zł/m ³
		opłata abonamentowa	5,00	zł/m-c
4	W 4	cena za 1m ³ wody	3,53	zł/m ³
		opłata abonamentowa	1195,37	zł/m-c

5.4. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzone ścieki na okres od 1-12 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	S 1	cena za 1m ³ ścieków	12,53	zł/m ³
		opłata abonamentowa	5,00	zł/m-c

2	S 2	cena za 1m ³ ścieków	12,61	zł/m ³
		opłata abonamentowa	5,00	zł/m-c

5.5. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzone ścieki na okres od 13-24 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	S 1	cena za 1m ³ ścieków	12,75	zł/m ³
		opłata abonamentowa	6,00	zł/m-c
2	S 2	cena za 1m ³ ścieków	12,85	zł/m ³
		opłata abonamentowa	6,00	zł/m-c

5.6. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzone ścieki na okres od 25-36 miesięcy.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena netto	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	S 1	cena za 1m ³ ścieków	12,88	zł/m ³
		opłata abonamentowa	6,00	zł/m-c
2	S 2	cena za 1m ³ ścieków	13,00	zł/m ³
		opłata abonamentowa	6,00	zł/m-c

5. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w urządzenia pomiarowe.

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia. Należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Ilość pobranej wody w budynkach lub obiektach wyposażonych w wodomierze główne, ustala się zgodnie z ich wskazaniem. Ilość odprowadzanych ścieków z budynków i obiektów wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się w oparciu o ich wskazania. W przypadku braku wyposażenia budynków w urządzenia pomiarowe ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach gdy wielkość jej zużycia na inne cele ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorców usług. W przypadku niesprawności wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 okresów rozliczeniowych przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy jest to niemożliwe, na podstawie średniego zużycia wody. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności, pokrywa on koszty sprawdzenia.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców:

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie poboru, uzdatniania i rozprowadzania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków. Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są świadczone dla taryfowych grup odbiorców określonych szczegółowo w Rozdziale 4 niniejszej taryfy. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji usług w zakresie ciągłej dostawy wody w wymaganej ilości, o jakości wymaganej prawem i pod odpowiednim ciśnieniem oraz niezawodnego, w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, odprowadzania ścieków. Obowiązek ten wypełnia się w trybie bieżącej eksploatacji posiadanych urządzeń oraz zapewnienia ich należytego stanu technicznego.

Zakład Gospodarki Komunalnej w Łądku kwalifikuje odbiorców do grup taryfowych na podstawie wypełnionego przez odbiorców usług oświadczenia, w którym odbiorca oświadcza, że korzystając z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, pobraną wodę wykorzystuje na określony cel. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 13.

Różne ceny i stawki opłat uzależnione są od jednostkowych stawek opłat za usługi wodne za pobór wód w formie opłaty zmiennej, w zależności od ilości pobieranych wód na określony cel zgodnie z par. 5 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017r. w sprawie jednostkowych stawek opłat za usługi wodne (Dz. U. 2017 poz.736 t.j.).

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

W zakresie jakości świadczonych usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje zadania wynikające z przepisów prawnych dotyczących ochrony środowiska i ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne (smak, zapach, barwa), jakości ścieków oczyszczonych odprowadzanych do odbiornika oraz z Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który określa m.in. minimalny poziom usług. Zakład Gospodarki Komunalnej w Łądku dostarcza wodę zdatną do spożycia przez ludzi, wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia wymagania: mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 oraz chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017, poz. 2294).

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody. W takim przypadku ma również obowiązek zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Zapewnienie odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody może nastąpić poprzez zorganizowanie dostawy wody środkami obwoźnymi lub wskazanie zastępczych punktów poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, czynnych w godzinach od 7:00 do 22:00. Jeżeli jest to możliwe, przedsiębiorstwo ma obowiązek podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości

świadczonych usług.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

Wodomierze odczytywane są przez pracowników ZGK w Łądku w dwumiesięcznych okresach rozliczeniowych. W związku z aktualną sytuacją epidemiologiczną związaną z wirusem COVID-19 oraz w celu zapobiegania i przeciwdziałania zarażeniu wprowadzono możliwość telefonicznego kontaktu ze strony ZGK w Łądku i przekazania odczytu wodomierzy przez odbiorców.

Zgodnie z treścią umowy o świadczenie usług w zakresie zaopatrzenia w wodę i odprowadzenie ścieków:

1. Ilość pobranej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody określone w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 14.01.2002r w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. Nr 8, poz 70 z 2002r.).

2. W razie przejściowej niesprawności wodomierza lub okresowego braku możliwości odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia w okresie 6-ciu miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 niesprawności wodomierza.

3. Ilość odprowadzonych ścieków określa się według wskazań wodomierz głównego, a w razie jego braku ilość odprowadzonych ścieków określa się ryczałtowo na podstawie ilości wody pobranej z publicznych, własnych i innych ujęć wody.

4. Ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadku, gdy wielkość zużycia wody na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego urządzenia pomiarowego zainstalowanego na koszt „Usługobiorcy”.

Zakład Gospodarki Komunalnej w Łądku zapewnia możliwość kontaktu odbiorcy telefonicznie z biurem ZGK w Łądku w godzinach pracy biura od poniedziałku do piątku w godzinach 7³⁰-15³⁰, poza godzinami pracy biura kontakt jest możliwy poprzez pocztę elektroniczną. Ponadto odbiorcy mogą kontaktować się bezpośrednio z operatorami-konserwatorami sieci wodociągowej oraz kierownikiem ZGK w Łądku 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Informacja o numerach kontaktowych do odpowiednich pracowników Zakładu wywieszona jest na drzwiach wejściowych do biura Zakładu oraz na stronach internetowych Gminy Łądek.

Dla sprawnej obsługi klientów wykorzystywane są:

- fakturowanie faktycznej ilości sprzedanej wody,
- ograniczenie wielkości strat wody,
- nadzorowanie efektywności pracy pracowników,
- skuteczne wdrożenie programów ochrony zasobów wody.

Korzyści z wdrożenia proponowanego rozwiązania:

- satysfakcja odbiorców z rzetelnego rozliczenia zużycia wody,
- ograniczenie liczby reklamacji,
- usprawnienie procesu generowania przychodów,
- sprawne zarządzanie czasem pracy pracowników,
- kształtowanie pozytywnego wizerunku dostawcy.

Reklamacje rozpatrywane są na bieżąco po złożeniu przez odbiorcę wniosku o reklamację. Każda reklamacja rozpatrywana jest indywidualnie w oparciu o posiadane informacje, przepisy ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (Dz. U. 2020, poz. 2028) oraz zapisy umowy podpisanej z odbiorcą.

Zakład świadczy pomoc techniczną oraz usuwa awarie w systemie ciągłym bez zbędnej zwłoki, usuwając awarie niezwłocznie po uzyskaniu informacji, w jak najszybszym

czasie od powzięcia informacji o powstaniu awarii.

W 2021r Zakład usunął 24 awarie sieci wodociągowej, w żadnym przypadku przerwa w świadczeniu usług dostawy wody nie przekroczyła 5 godzin. W przypadku wystąpienia awarii wodociągowej powodującej konieczność przerwy w dostawie wody przekraczającej 8 godzin ZGK w Łądku zgodnie zobligowany jest do wyznaczenia zastępczego punktu poboru wody oraz dostarczenia wody dla mieszkańców beczkowozami.

Z UP. DYREKTORA
Radostaw Jagodziński
ZASTĘPCA DYREKTORA