



**Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie  
DYREKTOR  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
w Lublinie**

L.RZT.70.141.2024

Lublin, 25 września 2024 r.

- **Gmina Czemierniki**

## **DECYZJA**

Na podstawie art. 24b ust. 1, art. 24c ust.2, art. 27a ust. 1, ust. 2 i ust. 3 pkt 2) oraz art. 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2024 r., poz. 757, zwanej dalej „zwwz”), w związku z art. 104 §1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572, zwanej dalej „Kpa”),

### **po ocenie**

wniosku z dnia 12 czerwca 2024 r. złożonego przez Gminę Czemierniki, ul. Zamkowa 9, 21-306 Czemierniki w sprawie zatwierdzenia taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Czemierniki na okres 3 lat, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

### **zatwierdza**

taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Czemierniki na okres 3 lat. Taryfa stanowi 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 Obwieszczeniu Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2023 r. w sprawie wysokości stawki opłaty na rok 2024 za wydanie decyzji zatwierdzającej taryfę (M. P. z 2023 r. poz. 401). Opłatę w wysokości 658,99 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr: 49 1130 1017 0020 1510 6720 0044 w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie  
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Lublinie  
ul. Leszka Czarnego 3, 20-610 Lublin  
tel.: +48 (81) 53 10 300 | faks: +48 (81) 53 10 301  
e-mail: lublin@wody.gov.pl

[www.wody.gov.pl/wody-polskie](http://www.wody.gov.pl/wody-polskie)

## Pouczenie

Od niniejszej decyzji nie służy stronom odwołanie, gdyż zgodnie z art. 127 §1a Kpa decyzja wydana w pierwszej instancji, od której uzasadnienia organ odstąpił z powodu uwzględnienia w całości żądania strony, jest ostateczna.

Od niniejszej decyzji służy prawo wniesienia skargi do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Lublinie ul. Marii Curie-Skłodowskiej 40, 20-029 Lublin. Skargę wnosi się w terminie 30 dni od daty doręczenia decyzji, za pośrednictwem organu wydającego decyzję – art. 53 §1 i art. 54 §1 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. – Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (t. j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1634 z późn. zm., zwanej dalej „ppsa”). Wniesienie Skargi nie wstrzymuje wykonania wydanej decyzji -art. 61 §1 ppsa. Na mocy art. 230 §1 ppsa od przedmiotowej skargi pobiera się wpis stały zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 16 grudnia 2003 r. w sprawie wysokości oraz szczegółowych zasad pobierania wpisu w postępowaniu przed sądami administracyjnymi (t. j. Dz. U. z 2021 r., poz. 535). Zgodnie z art. 239 §1 pkt 4 oraz art. 243 §1 ppsa skarżący ma możliwość ubiegania się o zwolnienie od kosztów albo przyznanie prawa pomocy. Prawo pomocy może być przyznane stronie na jej wniosek złożony przez wszczęciem postępowania lub w toku postępowania. Wniosek ten wolny jest od opłat sądowych.



Z-CA DYREKTORA  
ds. Usług Wodnych i Zarządzania Środowiskiem Wodnym  
*Jacek Bednarczyk*  
Jacek Bednarczyk

Otrzymują:

1. Gmina Czemierniki, ul. Zamkowa 9, 21-306 Czemierniki;
2. a/a – Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Lublinie.

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie  
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Lublinie  
ul. Leszka Czarnego 3, 20-610 Lublin  
tel.: +48 (81) 53 10 300 | faks: +48 (81) 53 10 301  
e-mail: lublin@wody.gov.pl

**TARYFA ZA ZBIOROWE ZAOPATRZENIE  
W WODĘ ORAZ ZA ZBIOROWE ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW  
NA TERENIE GMINY CZEMIERNIKI  
NA OKRES 3 LAT**

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

Z dnia ..... 25.09.2024 .....

Znak: ..... L.P. 70.141.2024 .....

CA DYREKTORA  
ds. Usług Wodnych i Zarządzania Środowiskiem Wodnym  
*Jacek Bednarczyk*  
Jacek Bednarczyk

Burmistrz Miasta  
Czemierniki  
*Arkadiusz Filipek*  
Arkadiusz Filipek

**SPIS TREŚCI:**

I. INFORMACJE OGÓLNE .....	5
II. RODZAJ PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI .....	5
III. RODZAJ I STRUKTURA TARYFY .....	6
IV. TARYFOWE GRUPY ODBIORCÓW USŁUG .....	7
V. RODZAJE GRUP TARYFOWYCH, WYSOKOŚĆ CEN I STAWEK OPŁAT .....	7
VI. WARUNKI ROZLICZEŃ, Z UWZGLĘDNIENIEM WYPOSAŻENIA NIERUCHOMOŚCI W PRZYRZĄDY I URZĄDZENIA POMIAROWE .....	8
VII. WARUNKI STOSOWANIA CEN I STAWEK OPŁAT .....	9
7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców .....	9
7.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług .....	10

## I. INFORMACJE OGÓLNE

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na okres 3 lat oraz określa warunki ich stosowania na terenie Gminy miejsko-wiejskiej Czemierniki.

Podstawą prawną opracowania taryfy są:

- 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 Ustawą,
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (t.j. Dz.U. 2022 poz. 1074), zwane dalej Rozporządzeniem.

Taryfowe ceny oraz stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanych przez Gminę Czemierniki.

Obecnie obowiązuje taryfa z dnia 22 listopada 2022 r., znak LU.RZT.70.47.2022.DR zatwierdzona decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie na okres 18 miesięcy tj. od 1 do 18 miesiąca dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz taryfa z dnia 24 maja 2021 r., znak LU.RZT.70.144.2021.MW zatwierdzona decyzją Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie na okres 3 lat tj. od 1 do 36 miesiąca dla zbiorowego odprowadzania ścieków.

## II. RODZAJ PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI

Na terenie gminy Czemierniki działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzi Gmina Czemierniki. Gmina nie posiada żadnej spółki ani zakładu budżetowego.

Gmina prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na obszarze swojej działalności, tj. terenie Gminy Czemierniki.

Do zadań własnych jednostek samorządu terytorialnego, zgodnie z treścią art. 7 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. 2024 poz. 609), należy działalność w zakresie zaspokajania zbiorowych potrzeb mieszkańców w zakresie m. in.:

- 1) ładu przestrzennego, gospodarki nieruchomościami, ochrony środowiska i przyrody oraz gospodarki wodnej,
- 2) gminnych dróg, ulic, mostów, placów oraz organizacji ruchu drogowego,
- 3) wodociągów i zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych, utrzymania czystości i porządku oraz urządzeń sanitarnych, wysypisk i unieszkodliwiania odpadów komunalnych, zaopatrzenia w energię elektryczną i ciepłą oraz gaz,
- 4) działalności w zakresie telekomunikacji,
- 5) lokalnego transportu zbiorowego,
- 6) ochrony zdrowia,
- 7) pomocy społecznej, w tym ośrodków i zakładów opiekuńczych, a także wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej,
- 8) gminnego budownictwa mieszkaniowego,
- 9) edukacji publicznej,
- 10) kultury, w tym bibliotek gminnych i innych instytucji kultury oraz ochrony zabytków i opieki nad zabytkami,
- 11) kultury fizycznej i turystyki, w tym terenów rekreacyjnych i urządzeń sportowych,
- 12) targowisk i hal targowych,
- 13) zieleni gminnej i zadrzewień,
- 14) cmentarzy gminnych,

Burmistrz Miasta  
Czemierniki

Arkadiusz Filipek

- 15) porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli oraz ochrony przeciwpożarowej i przeciwpowodziowej, w tym wyposażenia i utrzymania gminnego magazynu przeciwpowodziowego,
- 16) utrzymania gminnych obiektów i urządzeń użyteczności publicznej oraz obiektów administracyjnych,
- 17) polityki prorodzinnej, w tym zapewnienia kobietom w ciąży opieki socjalnej, medycznej i prawnej,
- 18) wspierania i upowszechniania idei samorządowej, w tym tworzenia warunków do działania i rozwoju jednostek pomocniczych i wdrażania programów pobudzania aktywności obywatelskiej,
- 19) promocji gminy,
- 20) współpracy i działalności na rzecz organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t.j. Dz.U. 2023 poz. 571),
- 21) współpracy ze społecznościami lokalnymi i regionalnymi innych państw.

Ponoszone koszty przypisywane są każdorazowo do poszczególnych rodzajów działalności eliminując tym samym możliwość wystąpienia zjawiska subsydiowania skrośnego.

Na dzień złożenia wniosku, w ramach prowadzonej działalności w zakresie stanowiącym przedmiot wniosku, Gmina prowadzi działania związane z następującymi czynnościami:

- utrzymaniem obiektów i urządzeń w należyтым stanie technicznym oraz wykonaniem bieżących niezbędnych remontów budowli, maszyn i urządzeń,
- wykonywaniem niezbędnych badań laboratoryjnych wody i oczyszczonych ścieków odprowadzanych do środowiska,
- zbiorowe dostarczanie wody odbiorcom usług, wraz z jej uzdatnianiem,
- zbiorowe odprowadzanie ścieków,
- obsłudze i nadzorze oczyszczalni ścieków wraz z siecią kanalizacji sanitarnej,
- obsłudze i nadzorze ujęcia wody wraz z siecią wodociagową,
- zawieraniem umów z odbiorcami usług i pobieraniem opłat związanych z tymi usługami,
- prowadzeniem niezbędnej dokumentacji na ujęciu wody i oczyszczalni ścieków,
- obsłudze administracyjnej zadań związanych ze zbiorowym dostarczaniem wody i zbiorowym odprowadzaniem ścieków.

### III. RODZAJ I STRUKTURA TARYFY

Za dostarczoną wodę stosuje się taryfę niejedolitą dwuczłonową składającą się z:

- ceny za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody w rozliczeniach dokonywanych na podstawie odczytu wskazań wodomierza,
- stawki opłaty abonamentowej za okres rozliczeniowy (obejmujący trzy miesiące).

Cena za dostarczoną wodę wyrażona jest w zł/m<sup>3</sup>, natomiast stawka opłaty abonamentowej wyrażona jest w zł/odbiorcę usług/3 m-ce.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków stosuje się taryfę jednolitą, jednoczłonową składającą się z ceny za 1 m<sup>3</sup> odebranych ścieków rozliczanych na podstawie ilości pobieranej wody według wskazań wodomierza głównego.

Cena za odprowadzanie ścieków wyrażona jest w zł/m<sup>3</sup>.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków świadczonych przez Gminę.

#### IV. TARYFOWE GRUPY ODBIORCÓW USŁUG

Uwzględniając sposób korzystania z urządzeń wodociagowych i kanalizacyjnych oraz zróżnicowanie kosztów zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków ustalono niżej opisane grupy taryfowe:

OPIS GRUPY		
WODA	Grupa I	gospodarstwa domowe, budynki jednorodzinne i gospodarstwa rolne – rozliczani na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego 1 raz na 3 m-ce,
	Grupa II	budynki użyteczności publicznej, odbiorcy prowadzący działalność gospodarczą, odbiorcy pobierający wodę na cele ppoż.– rozliczani na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego 1 raz na 3 m-ce,
ŚCIEKI	Grupa I	gospodarstwa domowe, budynki jednorodzinne i gospodarstwa rolne, budynki użyteczności publicznej, odbiorcy prowadzący działalność gospodarczą, pozostałe nieruchomości – rozliczani raz na 3 m-ce.

#### V. RODZAJE GRUP TARYFOWYCH, WYSOKOŚĆ 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 Gminie za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami,
- 2) **cenę za odprowadzone ścieki** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Gminie za 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami,
- 3) **stawkę opłaty abonamentowej** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Gminie za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń oraz rozliczanie należności za świadczone 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 %.

CENY I STAWKI OPŁAT ZA ZBIOROWE ZAOPATRZENIE W WODĘ				
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	w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy
Grupa I	cena za 1 m <sup>3</sup>	2,66	2,75	2,81
	brutto	2,87	2,97	3,03
	opłata abonamentowa	9,00	9,27	9,48
	brutto	9,72	10,01	10,24
Grupa II	cena za 1 m <sup>3</sup>	2,71	2,79	2,86
	brutto	2,93	3,01	3,09
	opłata abonamentowa	9,00	9,27	9,48
	brutto	9,72	10,01	10,24

CENY I STAWKI OPŁAT ZA ZBIOROWE ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW				
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	w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy
Grupa I	cena za 1 m <sup>3</sup>	8,12	8,12	8,32
	brutto	8,77	8,77	8,99

## VI. WARUNKI ROZLICZEŃ, Z UWZGLĘDNIENIEM WYPOSAŻENIA NIERUCHOMOŚCI W PRZYRZĄDY I URZĄDZENIA POMIAROWE

Rozliczenia za świadczone usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków odbywają się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. 2024 poz. 757), Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (t.j. Dz.U. 2022 poz. 1074), a także umowami zawieranymi z odbiorcami usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

W obu grupach odbiorców, ilość dostarczonej do nieruchomości wody odbywa się w oparciu o wskazania wodomierza głównego, zaś ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie zużycia wody określonego zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego oraz w oparciu o wskazania tegoż urządzenia.

W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość wody bezpowrotnie zużytej uwzględnia się wyłącznie w przypadku, gdy wielkość jej zużycia jest ustalona na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

W przypadku niesprawności wodomierza lub okresowego braku możliwości odczytu, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza lub okresowego braku możliwości odczytu, 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 niesprawności wodomierza.

Gdy nie jest możliwe określenie ilości pobranej wody na podstawie średniego zużycia z uwagi na brak pomiaru wody w okresach wcześniejszych, ilość pobranej wody za okres niesprawności wodomierza zostanie ustalona na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy liczonych od dnia usunięcia niesprawności wodomierza.



OPIS GRUPY		
WODA	Grupa I	cena: gospodarstwa domowe, budynki jednorodzinne i gospodarstwa rolne – rozliczani na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego 1 raz na 3 m-ce
	Grupa II	cena: budynki użyteczności publicznej, odbiorcy prowadzący działalność gospodarczą – rozliczani na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego 1 raz na 3 m-ce, w tym woda pobrana na cele, o których mowa w art. 22 Ustawy.
	opłata abonamentowa	opłata ta, w obu grupach naliczana jest za każdy miesiąc, za utrzymanie w gotowości urządzeń wodociągowych oraz prowadzenie rozliczeń usług świadczonych przez przedsiębiorstwo – rozliczana jest 1 raz na 3 m-ce
ŚCIEKI	Grupa I	cena: gospodarstwa domowe, budynki jednorodzinne, gospodarstwa rolne, budynki użyteczności publicznej, odbiorcy prowadzący działalność gospodarczą – rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego 1 raz na 3 m-ce

Opłata abonamentowa dotyczy odbiorców usług, z którymi podpisano umowę na zaopatrzenie w wodę.

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

W świetle art. 22 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne obciąża gminę na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za:

- 1) wodę pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych;
- 2) wodę zużyłą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe;
- 3) wodę zużyłą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.

W niniejszej taryfie zostały uwzględnione zadania polegające na zraszaniu terenów publicznych oraz realizacji zadań przeciwpożarowych w drugiej grupie odbiorców usług. Na terenie gminy nie występują publiczne studnie lub źródła uliczne.

## VII. WARUNKI STOSOWANIA CEN I STAWEK OPŁAT

### 7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Usługi dostarczania wody świadczone są dla wszystkich odbiorców w oparciu o takie same zasady techniczne i technologiczne. Zróżnicowanie pod względem ilości poboru wody uzasadnia taryfa obejmująca cenę za każdy m<sup>3</sup> wody. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków jednorodzinnych, wielorodzinnych, użyteczności publicznej, przeznaczonych na cele usługowe, handlowe, przeciwpożarowe. Woda poddawana jest tym samym procesom uzdatniania i dystrybucji, wszyscy odbiorcy usług posiadają zainstalowane wodomierze główne. Ponadto, z uwagi na cel poboru wody i związane z tym ponoszenie zróżnicowanych opłat za usługi wodne niezbędne jest rozdzielenie grup odbiorców wody

Jakość wody dostarczanej przez przedsiębiorstwo jest zgodna z wymogami określonymi w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (t.j. Dz.U. 2017 poz. 2294). Systematycznie poddawana jest badaniom laboratoryjnym fizykochemicznym oraz bakteriologicznym przez akredytowane laboratorium z częstotliwością wynikającą z harmonogramów monitoringu jakości wody w ramach kontroli wewnętrznej przedsiębiorstwa, w terminach uzgodnionych z Państwowym Powiatowym Inspektorem Sanitarnym.

Brak zróżnicowania zakresu świadczonych usług występuje w przypadku usług odprowadzania ścieków do kanalizacji sanitarnej. Jakość dostarczanych ścieków, ze względu stosowaną technologię oczyszczania, musi odpowiadać składem ściekom komunalnym.

Jakość ścieków wprowadzanych do środowiska, określa Rozporządzenie Ministra Środowiska z dnia 18 listopada 2014 r w sprawie warunków, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu ścieków do wód lub do ziemi, oraz w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego (t.j. Dz.U. 2019 poz. 1311). Regularnie prowadzone są badania przez akredytowane laboratorium celem kontroli ich jakości zgodnie z normami.

## 7.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

W zakresie jakości świadczonych usług przedsiębiorstwo realizuje zadania w standardach określonych w ustawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. 2024 poz. 757), Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 13 listopada 2015 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. 2017 poz. 2294), Rozporządzeniu Ministra Środowiska z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie warunków, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu ścieków do wód lub do ziemi, oraz w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego (Dz.U. 2019 poz. 1311) oraz umowach zawieranych z odbiorcami usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.

Konserwację i obsługę sieci wodociągowej i kanalizacyjnej wykonują kompetentni pracownicy przedsiębiorstwa, natomiast sprawy związane z rozliczeniami, dokumentacją, reklamacjami, skargami i wnioskami oraz informacje bieżące udzielane są w siedzibie przedsiębiorstwa przez pracowników administracyjnych.

Dla utrzymania odpowiedniej jakości świadczonych usług, w tym ułatwienia kontaktu z odbiorcami usług, przedsiębiorstwo zapewniło telefoniczną obsługę odbiorców w zakresie zgłaszanych awarii, udostępniono następujące numery telefonów:

- Kierownik Referatu ds. Gospodarki Komunalnej i Inwestycji tel. 83 306-82-50
- Inspektor ds. inwestycji i zagospodarowania przestrzennego tel. 83 306-82-49

Odbiorcom udostępniono stronę internetową, na której utworzono dedykowane zakładki dotyczące działalności wodociągowej i kanalizacyjnej (<https://czemierniki.eu/category/aktualnosci/>). Strona ta jest na bieżąco aktualizowana i zawiera wszystkie niezbędne informacje, w tym nr telefonów. Strona jest również dostosowana pod względem potrzeb osób z niepełnosprawnościami (spełnia wymagania w zakresie dostępności).

W przypadku przerw w dostawie wody, informacja zostaje zamieszczona na powyższej stronie internetowej. W przypadku przerwy występującej powyżej 12 godzin, przedsiębiorstwo zapewnia zastępcze punktu poboru (np. ze specjalnej cysterny) lub wydawania wody (butelkowanej) w miejscach najbardziej dogodnych dla odbiorców usług. W przypadku osób niesamodzielnich lub starszych, woda dostarczana jest bezpośrednio na posesję.