



Gdańsk, dnia 27 sierpnia 2021 roku

**Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie**

**Dyrektor  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
w Gdańsku**

Gmina Gruta  
Gruta 244  
86-330 Gruta

GD.RZT.70.318.63.2021/D.JM

### **Decyzja**

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust. 2 i 3, 27a ust. 1 oraz 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028, zwanej dalej „uzzwoś”) w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 735, zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Gminy Gruta z dnia 20 lipca 2021 roku (data wpływu do tutejszego organu: 21 lipca 2021 roku) złożonego wraz z poprawionym projektem taryfy i uzasadnieniem, zgodnie z nałożonym obowiązkiem wynikającym z decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie nr GD.RZT.70.108.63.2021/D.JM z dnia 19 kwietnia 2021 roku,

**zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Gruta na okres 3 lat.**

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

### **UZASADNIENIE**

Pismem z dnia 20 lipca 2021 roku oznaczonym nr RZGW.7021.1.43.2021, które wpłynęło do tutejszego organu w dniu 21 lipca 2021 roku, Gmina Gruta (dalej „wnioskodawca”) wystąpiła do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (zwanym dalej „organem regulacyjnym”) o zatwierdzenie taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Gruta na okres 3 lat.

Wcześniej, decyzją nr GD.RZT.70.108.63.2021/D.JM z dnia 19 kwietnia 2021 roku, organ regulacyjny odmówił zatwierdzenia taryfy złożonej przy pierwotnym wniosku i zobowiązał

do poprawienia taryfy i uzasadnienia. Złożony w dniu 21 lipca 2021 roku wniosek wraz z taryfą i uzasadnieniem stanowi wypełnienie nałożonego na wnioskodawcę obowiązku.

Organ regulacyjny pismem nr GD.RZT.70.318.63.2021/ZW.BL z dnia 26 lipca 2021 roku zawiadomił o wszczęciu postępowania administracyjnego.

W celu pełnego rozpoznania sprawy organ w trakcie postępowania pismem nr GD.RZT.70.318.63.2021/WI.JM z dnia 26 lipca 2021 roku wezwał wnioskodawcę do złożenia wyjaśnień. Wnioskodawca pismem z dnia 30 lipca 2021 roku (data wpływu do tutejszego organu: 4 sierpnia 2021 roku) oznaczonym nr RZGW.7021.1.54.2021.KL w odpowiedzi na ww. wezwanie przedstawił wyjaśnienia. Na podstawie tak przedstawionego stanu organ dokonał oceny zgromadzonego materiału dowodowego.

Organ regulacyjny pismem nr GD.RZT.70.318.63.2021/ZZ.JM z dnia 13 sierpnia 2021 roku powiadomił strony o zakończeniu postępowania administracyjnego i wyznaczył 3-dniowy termin (liczony od doręczenia niniejszego pisma) na ewentualne wypowiedzenie się co do zebranych w sprawie dowodów i materiałów oraz zgłoszonych żądań.

Wnioskodawca pismem z dnia 16 sierpnia 2021 roku (data wpływu do tutejszego organu: 17 sierpnia 2021 roku) oznaczonym nr RZGW.7021.1.54.2021.KL ustosunkował się do ww. zawiadomienia o zakończeniu.

Organ regulacyjny – zgodnie z art. 24c ust. 1 uzzwoś - ocenia projekt taryfy wraz z uzasadnieniem pod względem zgodności z przepisami uzzwoś, przepisami ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo wodne, analizuje zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne działalności gospodarczej, w tym marżę zysku, oraz weryfikuje koszty pod względem celowości ich ponoszenia w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen. Z powyższym koresponduje § 3 rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. z 2018 r. poz. 472, dalej „Rozporządzenie Taryfowe”), na podstawie którego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowuje taryfę w sposób zapewniający m.in. uzyskanie niezbędnych przychodów oraz ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat.

Zgodnie z decyzją nr GD.RZT.70.108.63.2021/D.JM z dnia 19 kwietnia 2021 roku wnioskodawca został zobowiązany do poprawienia projektu taryfy i uzasadnienia, a w szczególności:

1. prawidłowego wyliczenia cen wskaźnikowych dla zaopatrzenia w wodę;
2. prawidłowego wyliczenia cen wskaźnikowych dla odprowadzania ścieków za okresy poprzedzające wprowadzenie taryfy;
3. dostarczenia informacji wraz z uzasadnieniem, w jakiej wysokości został przyjęty prewspółczynnik do kalkulacji nowej taryfy;
4. uzupełnienia tabeli C w wierszu marża zysku za okresy obrachunkowe poprzedzające wprowadzenie nowej taryfy;
5. dostarczenia informacji, czy w załączonych do wniosku taryfowego kalkulacjach zostały ujęte koszty nieczystości dostarczanych wozami asenizacyjnymi;
6. dokonania rozliczeń wody zużytej na cele wskazane w art. 22 uzzwoś i ujęcia ich w przedstawionych kalkulacjach nowej taryfy;
7. wyjaśnienia wysokich różnic w ilościach zaplanowanych dostarczanej wody z zestawieniem załączonym do pisma nr RZGW.7021.1.17.2021.KL z dnia 22 marca 2021 roku i sprawozdaniami M-06;

8. wyjaśnienia wysokich różnic w ilościach zaplanowanych odebranych ścieków z zestawieniem załączonym do pisma nr RZGW.7021.1.17.2021.KL z dnia 22 marca 2021 roku i sprawozdaniami M-06;

9. dostarczenia zestawienia liczby odbiorców za lata 2018 i 2020 usług zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków;

10. wyjaśnienia, czy negocjowane były ceny ścieków dostarczanych do urzędzeń niebędących w posiadaniu Gminy Gruta;

11. przedstawienia kosztów eksploatacyjnych poniesionych w trzech okresach obrachunkowych będących podstawą planowania taryfy w układzie rodzajowym (jak prezentowane w tabelach D);

12. wyjaśnienia ujmowania inwestycji w kosztach materiałów, usług obcych oraz kosztach pozostałych;

13. wyjaśnienia wysokich strat wody (rok 2018 – 54,79%, rok 2019 – 36%, rok 2020 – 42,79%) powodujących koszt nieuzasadniony obciążający odbiorców i przedstawienia uniknięcia tych kosztów;

14. rozliczenia wody zużytej na cele przeciwpożarowe – ujęcia jej w kalkulacjach wnioskowanej taryfy;

15. przedłożenie oświadczenia, że zgodnie z § 9 ust. 3 Rozporządzenia Taryfowego zaliczone przez przedsiębiorstwo koszty amortyzacji w niezbędnych przychodach będą stanowić wyłącznie źródło finansowania modernizacji i odtworzenia środków trwałych oraz spłaty kredytów i pożyczek zaciągniętych na sfinansowanie inwestycji; w sytuacji dokonywania odpisów amortyzacyjnych przy kalkulacji obowiązującej obecnie taryfy przedstawienia rozliczenia z ww. tytułu.

Analizując treść obecnie przedłożonego wniosku, taryfy i uzasadnienia, stwierdzić należy, że zostały spełnione obowiązki wynikające z decyzji nr GD.RZT.70.108.63.2021/D.JM z dnia 19 kwietnia 2021 roku. W konsekwencji, zestawiając treść pierwotnie przedłożonego projektu taryfy i uzasadnienia z okolicznościami wskazanymi obecnie, stwierdzić należy, że przedstawiony projekt taryfy, jak i uzasadnienie, spełniają wymogi określone Rozporządzeniem Taryfowym.

Organ regulacyjny dokonał oceny projektu taryfy oraz uzasadnienia, przeanalizował i zweryfikował załączone przez wnioskodawcę dokumenty, w tym. m.in. sprawozdania finansowe za ostatnie trzy lata obrotowe, tabele zawierające porównanie cen i stawek opłat taryfy obowiązującej w dniu złożenia wniosku z cenami i stawkami opłat nowej taryfy, ustalenie poziomu niezbędnych przychodów jednostki, alokację niezbędnych przychodów według taryfowych grup odbiorców usług w okresie obowiązywania nowych taryf, współczynniki alokacji w okresie obowiązywania nowych taryf, kalkulację cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków metodą alokacji prostej, zestawienie przychodów jednostki według taryfowych grup odbiorców usług, z uwzględnieniem wielkości zużycia oraz cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków w okresie obowiązywania nowych taryf, skutki finansowe zmiany cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, analizy ekonomiczne związane z korzystaniem z wód.

Weryfikacja i analiza przedłożonej dokumentacji pozwala na stwierdzenie, że wnioskodawca ustalił niezbędne przychody na podstawie kosztów poniesionych w okresie obrachunkowym poprzedzającym wprowadzenie nowej taryfy, prognozy zmian warunków ekonomicznych wynikających z zastosowania wskaźników makroekonomicznych oraz wielkości usług i warunków ich świadczenia. Zostały wskazane elementy wpływające na poziom planowanych kosztów dotyczących zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz uzasadniono zmiany warunków ekonomicznych wykonywania działalności gospodarczej. Wnioskodawca wykazał, że w przedłożonym

wniosku taryfowym ujął planowaną ilość świadczonych usług zgodnie z § 15 ust. 3 Rozporządzenia Taryfowego.

W związku z pozytywną oceną projektu taryfy wraz z uzasadnieniem pod kątem zgodności z uzzwoś oraz ustawą Prawo Wodne, jak również pozytywną analizą i weryfikacją załączonych dokumentów, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, zgodnie z art. 24c ust. 2 uzzwoś zatwierdził taryfę zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Gruta na wnioskowany okres czasu.

Mając na uwadze spełnienie przesłanek ustawowych, organ regulacyjny orzekł jak na wstępie.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzzwoś. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr 18 1130 1017 0020 1510 6720 0020, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

Z-UP DYREKTORA

  
Karol Rudomina  
Z-ca Dyrektora

#### POUCZENIE

Od niniejszej decyzji służy stronom prawo wniesienia odwołania do Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu, który wydał decyzję. Z dniem doręczenia organowi administracji publicznej oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania przez ostatnią ze stron postępowania, decyzja staje się ostateczna i prawomocna. Nie jest możliwe skuteczne cofnięcie oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania.

Otrzymują:

1. Gmina Gruta, Urząd Gminy Gruta, Gruta 244, 86-330 Gruta;
2. a/a.



**WYŚLANO**

**30. 08. 2021**

  
Tomasz Jeżewski  
RADCA PRAWNY

  
KIEROWNIK  
Wydziału Taryf  
Janusz Małszycki

Załącznik do decyzji Dyrektora  
Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gdańsku  
nr GD.RZT.70.318.63.2021/D.JM z dnia 27 sierpnia 2021 roku

**TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA  
W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW  
NA TERENIE GMINY GRUTA**

## 1. Rodzaj prowadzonej działalności

Przedmiotem kalkulacji taryfy jest działalność Gminy Gruta w zakresie realizacji zadania własnego, jakim jest zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków na obszarze administracyjnym gminy. Poza gospodarką wodno – kanalizacyjną Gmina Gruta realizuje inne działania, która nie są przedmiotem wniosku a ich koszty nie wpływają na koszty dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Przedmiotem działalności Gminy w zakresie gospodarki wodno – ściekowej jest wydobycie, uzdatnianie i dostarczenie wody do odbiorców oraz odprowadzenie ścieków przy użyciu infrastruktury wodnej i kanalizacyjnej, będącej w posiadaniu gminy.

## 2. Rodzaj i struktura taryfy

Gmina Gruta na podstawie kryteriów wskazanych w § 14 Rozporządzenia 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 odprowadzenie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 472), przyjęła taryfę niejedolitą a jej struktura jest wieloczołowa.

## 3. Taryfowe grupy odbiorców usług

Uwzględniając sposób korzystania z urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych oraz zróżnicowanie kosztów zaopatrzenia w wodę i odprowadzenie ścieków Gmina Gruta dokonała podziału odbiorców na niżej wymienione grupy taryfowe:

- w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę
  - 1) **Grupa 1** – obejmuje ona wszystkich odbiorców, którym dostarczana jest woda tj. gospodarstwa domowe, instytucje, jednostki gospodarcze, odbiorców spoza terenu gminy.
- w zakresie odprowadzania ścieków
  - 1) **Grupa 1** – obejmuje gospodarstwa domowe oraz jednostki gospodarcze nieprowadzące produkcji;
  - 2) **Grupa 2** – odbiorcy przemysłowi oraz spoza terenu gminy.

## 4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

W rozliczeniach z odbiorcami usług obowiązują zróżnicowane ceny oraz zasady ich stosowania. Obowiązują następujące ceny i stawki opłat:

- 1) Cena za dostarczoną wodę – wielkość wyrażona w złotych, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić za 1 m<sup>3</sup> dostarczonej wody;
- 2) Stawkę opłaty abonamentowej – wielkość wyrażona w złotych na miesiąc na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić bez względu na ilość pobranej wody;

- 3) Cena za odprowadzone ścieki – wartość wyrażona w złotych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków.

Do wymienionych cen i stawek opłat dolicza się podatek VAT w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Na dzień opracowania niniejszej taryfy stawka podatku VAT wynosi 8 %.

**Tabela: wysokość cen i stawek opłat za dostarczenie wody oraz odprowadzenie ścieków w trakcie obowiązywania taryfy.**

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Rodzaj cen i stawek opłat	Cena		
			W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy	W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy	W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy
<b>Zbiorowe zaopatrzenie w wodę</b>					
1.	Grupa 1	Cena za 1 m <sup>3</sup> wody (zł/m <sup>3</sup> )	3,50	3,53	3,57
2.	Opłata abonamentowa	stawka opłaty abonamentowej (zł/odb./msc)	2,58	2,61	2,64
<b>Odprowadzanie ścieków</b>					
3.	Grupa 1	Cena za 1 m <sup>3</sup> ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	6,55	6,61	6,67
4.	Grupa 2	Cena za 1 m <sup>3</sup> ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	16,96	17,19	17,47

W dniu 19.07.2021 r. Rada Gminy Gruta podjęła uchwałę intencyjną Nr XXVIII/181/21 w sprawie zatwierdzenia dopłat dla taryfowych odbiorców usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na okres trwania nowej taryfy obowiązującej na terenie Gminy Gruta w latach 2021 – 2024. Wysokość stawek w poszczególnych latach obowiązywania nowej taryfy po wprowadzeniu dopłat przedstawia poniższa tabela.

**Tabela: wysokość cen i stawek opłat za odprowadzenie ścieków dla pierwszej grupy odbiorców w trakcie obowiązywania taryfy po wprowadzeniu dopłat dla mieszkańców**

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Rodzaj cen i stawek opłat	Cena		
			W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy	W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy	W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy
<b>Odprowadzanie ścieków</b>					
1.	Grupa 1	Cena za 1 m <sup>3</sup> ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	6,55	6,61	6,67
2.	Kwota dopłaty dla mieszkańców Gminy	Cena za 1 m <sup>3</sup> ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	0,62	0,62	0,62
3.	Cena za odprowadzane ścieki po dopłatach	Cena za 1 m <sup>3</sup> ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	5,93	5,99	6,05

Do wszystkich pozycji dolicza się podatek VAT w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

#### **5. Warunki rozliczeń, z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe.**

Rozliczenia z odbiorcami za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz Rozporządzenia 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 odprowadzenie ścieków, z uwzględnieniem cen i stawek opłat zawartych w obowiązującej taryfie.

W przypadku wyposażenia budynku w wodomierz należności za pobraną wodę ustala się jako iloczyn cen zawartych w taryfie oraz ilości pobranej wody, zgodnie ze wskazaniem wodomierza. W przypadku zawarcia umów z użytkownikami lokali w budynkach wielolokalowych, ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie zainstalowanych tam wszystkich wodomierzy z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem na wodomierzu głównym a sumą odczytów z wodomierzy przy punktach czerpalnych.

W przypadku braku wyposażenia budynku w wodomierz ilość pobranej wody ustalana jest na podstawie przeciętnych norm zużycia wody określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody z dnia 14.01.2002 r.

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się w oparciu o wskazanie urządzenia pomiarowego, a w przypadku braku urządzenia pomiarowego ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.



Ilość wody bezpowrotnie zużytej uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

W przypadku niesprawności wodomierza głównego lub urządzeń pomiarowych, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza lub urządzeń pomiarowych, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku poprzedniego, lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku poprzednim i liczby miesięcy niesprawności wodomierza. W przypadku braku możliwości odczytu wskazań przyrządów pomiarowych z przyczyn leżących po stronie odbiorcy usług, gmina wystawia faktury w terminie przypadającym na odczyt z uwzględnieniem średniej ilości wody lub ścieków z okresu ostatnich 3 miesięcy.

Odbiorca dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki w terminie 14 dni od daty wysłania faktury lub dostarczenia jej w inny sposób. Zwłoka w uregulowaniu należności uprawnia gminę do naliczenia odsetek ustawowych. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje biegu terminu do jej zapłaty. W przypadku stwierdzenia nadpłaty zostaje ona zaliczona na poczet przyszłych należności, a na pisemne żądanie odbiorcy może zostać zwrócona w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku.

## **6. Warunki stosowania cen i opłat**

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

W ramach realizacji zadania własnego, jakim jest zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, Gmina Gruta zobowiązana jest do ciągłego i niezawodnego świadczenia usług dla poszczególnych odbiorców, w zakresie poboru, uzdatniania i rozprowadzania wody przeznaczonej do spożycia oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków. Gmina Gruta zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości, pod odpowiednim ciśnieniem oraz o jakości. W akredytowanych laboratoriach przeprowadza się systematyczne kontrole jakości wody przeznaczonej do spożycia w tym badania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne (smak, zapach, barwa) oraz kontrole odprowadzonych ścieków, których jakość jest zgodna z normami regulowanymi przepisami prawa. Realizacja powyższych usług jest możliwa dzięki zapewnieniu należytego stanu technicznego posiadanych urządzeń wodno – kanalizacyjnych oraz prowadzenia prac remontowych i modernizacji posiadanej infrastruktury technicznej.

### **7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług**

Gmina Gruta do wszystkich odbiorców usług stosuje jednakowe standardy obsługi oraz udziela odbiorcom usług wszelkich informacji związanych z gospodarką wodno – ściekową w Gminie, zwłaszcza występowania awarii urządzeń wodno – kanalizacyjnych oraz planowanych przerw w świadczeniu usług.

O zaistniałych awariach, nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w świadczeniu usług Gmina niezwłocznie informuje odbiorcę usług. O przerwach w świadczeniu usług wynikających z planowanych prac konserwacyjno - remontowych Gmina powiadamia odbiorcę usług, z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem. Odbiorcy usług powiadamiani są w sposób zwyczajowo przyjęty, a informacje publikowane są również na stronie internetowej Gminy Gruta oraz w mediach społecznościowych. W razie przerwy przekraczającej 12 godzin, Gmina zapewnia zastępczy punkt poboru wody informując odbiorcę usług o jego lokalizacji w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności poprzez wywieszenie pisemnej informacji w miejscu publicznym, a także na posiadanej stronie internetowej.

Odbiorca usług ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczących jakości świadczenia usług oraz naliczenia opłat za usługi. Reklamacje wnoszone są na piśmie złożonym przez zainteresowanego w siedzibie Gminy, przesłanym listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej. Gmina zobowiązana jest do powiadomienia na piśmie odbiorcy o wyniku rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od daty wpływu. Termin ten może ulec przedłużeniu, jeżeli istnieje konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

Z-UP DYREKTORA



Karol Rudomina  
Z-ca Dyrektora



KIEROWNIK  
Wydziału Taryf  
Janusz Matszycki