



A/1
Warszawa, 2021-08-16

Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Warszawie

WA.RZT.70.64.2021/9



**DECYZJA NINIEJSZA
STAŁA SIĘ
OSTATECZNA**

Warszawa, dn. 02.09.2021 r.

Z-CIA DYREKTORA

Agnieszka Zientara

Gmina Kraśnik
ul. Kościuszki 24
23-200 Kraśnik

DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust. 2 oraz 27a ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. 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 Kraśnik, ul. Kościuszki 24, 23-200 Kraśnik z dnia 05 lipca 2021 r. (data wpływu: 12 lipca 2021 r.)

zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe oprowadzanie ścieków na terenie gminy Kraśnik na okres 3 lat

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

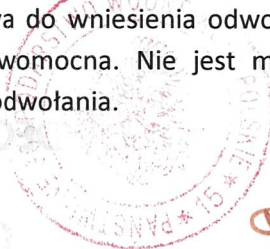
Na podstawie art. 107 § 4 Kpa odstępuję od uzasadnienia decyzji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzzwoś. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy RZGW w Warszawie 07 1130 1017 0020 1510 6720 0024, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

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 Warszawie 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.



DYREKTOR

Anna Łukaszewska-Trzeciakowska

SPECJALISTA

Jan Jagieła

KIEROWNIK

Małgorzata Garwolińska

2021-08-16

Grzegorz Woźniak

RADCA PRAWNY
WA-15100

Z-CA DYREKTORA

Agnieszka Zientara

Otrzymują:

1. Adresat;
2. PGW Wody Polskie Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Warszawie, ul. Zarzecze 13 B, 03-194 Warszawa – a/a.

z dnia: 2021-08-16

znak: WA.RZ.GW.G4.2021/8


Anna Łukaszewska-Trzeciakowska

TARYFA

DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

na terenie gminy Kraśnik

Przedsiębiorstwo

działające pod firmą Gmina Kraśnik

Spis treści:

1. Rodzaje prowadzonej działalności
2. Rodzaj i struktura taryfy
3. Taryfowe grupy odbiorców usług
4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat
5. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe
6. Warunki stosowania cen i stawek opłat
 - a) zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług
 - b) standardy jakościowe odbiorców usług

1. Rodzaje prowadzonej działalności

Taryfa została sporządzona zgodnie z:

- przepisami Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028), zwanej dalej ustawą;
- Rozporządzeniem 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 (Dz. U. z 2018r. poz. 472), zwanego dalej Rozporządzeniem w sprawie taryf.

Gmina Kraśnik, zwana dalej Przedsiębiorstwem, nie posiada wyodrębnionego zakładu gospodarki wodno-kanalizacyjnej a działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzi przy pomocy Urzędu Gminy Kraśnik, całość kosztów prowadzonej w tym zakresie działalności finansowana jest z wpłat odbiorców usług oraz budżetu Gminy Kraśnik. Pozwala to na finansowanie nagłych i nieprzewidzianych wydatków (awarii) występujących w trakcie prowadzonej działalności z budżetu Gminy Kraśnik

Działalność podstawowa Wnioskodawcy (Gminy Kraśnik) to działalność publiczna i zadania wynikające z ustawy o samorządzie gminnym. Oprócz działalności w zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków Wnioskodawca prowadzi także działalność gospodarczą w zakresie doraźnego wynajmu nieruchomości gminnych. Udział procentowy działalności wod-kan Wnioskodawcy do ogółu prowadzonej działalności stanowi ok. 2,7% rocznie.

Przedsiębiorstwo nie świadczy usług przy użyciu wozów asenizacyjnych, nie wprowadza wód opadowych i roztopowych do kanalizacji deszczowej i nie odprowadzania ich do odbiornika wydzieloną kanalizacją deszczową, ponieważ nie dysponuje taką budowlą oraz nie dostarcza wody dla hurtowych odbiorców wody, a także nie odbiera ścieków od hurtowych dostawców ścieków.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne działające w strukturze Urzędu Gminy Kraśnik prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kraśnik.

Przedmiot działalności Przedsiębiorstwa stanowi:

- w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę: ujmowanie i dostarczanie wody usługobiorcom, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń wodociągowych pozostających w posiadaniu Gminy Kraśnik oraz poprzez hurtowy zakup wody od obcego Przedsiębiorstwa (KPWiK Sp. z o.o. Kraśnik oraz z Gminy Trzydnik) dostarczanej dla mieszkańców w dwóch miejscowościach na terenie Gminy Kraśnik.
- w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków: (przewodowe) odprowadzanie ścieków dostarczonych przez usługobiorców, z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy, do oczyszczalni ścieków. Przedsiębiorstwo nie posiada własnej oczyszczalni ścieków. Ścieki odprowadza do oczyszczalni będącej własnością obcego Przedsiębiorstwa (KPWiK Sp. z o.o. Kraśnik) w oparciu o zawartą umowę.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług korzystających z wody w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz korzystających z usług odbioru ścieków w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne działające w strukturze Urzędu Gminy Kraśnik.

2. Rodzaj i struktura taryfy

Uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na podstawie zróżnicowania kosztów świadczenia usług na rzecz poszczególnych odbiorców usług w grupach taryfowych, Przedsiębiorstwo określiło następującą strukturę i rodzaj taryf:

a) Zaopatrzenie w wodę:

TGO 1 - taryfa jednoczłonowa, niejednolita

TGO 2 - taryfa jednoczłonowa, niejednolita

TGO 3 - taryfa jednoczłonowa, niejednolita

TGO 4 - taryfa jednoczłonowa, niejednolita

Dla działalności wodociągowej opłaty abonamentowej się nie nalicza.

b) W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

TGO 1 –taryfa wieloczłonowa, jednolita

Stawka opłaty abonamentowej naliczana za gotowość do świadczenia usług.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

W Przedsiębiorstwie dokonano podziału odbiorców usług na następujące grupy odbiorców:

a) W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
TGO 1 Gosp. Dom.	Gospodarstwa domowe - odbiorcy usług pobierający wodę z wodociągu gminnego na cele socjalno-bytowe, rozliczani wg taryfy i wskazań wodomierza głównego lub wodomierza dodatkowego mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej, rozliczani w miesięcznych okresach rozliczeniowych, otrzymują fakturę w formie papierowej.
TGO 2 Dz. Gosp.	Odbiorcy prowadzący działalność gospodarczą (handel, rzemiosło, usługi) pobierający wodę z wodociągu gminnego na cele socjalno-bytowe w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, rozliczani wg wskazań wodomierza głównego w miesięcznych okresach rozliczeniowych, otrzymują fakturę w formie papierowej.
TGO 3 Uż. Publ.	Podmioty Użyteczności Publicznej, tj. Szkoły, Przedszkole, Ośrodek Zdrowia pobierający wodę z wodociągu gminnego na cele socjalno-bytowe, rozliczani wg taryfy i wskazań wodomierza głównego w miesięcznych okresach rozliczeniowych, otrzymują fakturę w formie papierowej.
TGO 4 Art. 22 ustawy	Gmina pobierająca wodę na cele przeciwpożarowe, na zasilanie fontann i zraszanie terenów zielonych, rozliczająca się w rocznym okresie rozliczeniowym, wg. taryfy, na podstawie pisemnej informacji o ilości m ³ zużytej wody.

b) W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

Taryfowa grupa odbiorców	Opis grup taryfowych
TGO 1	Odbiorcy usług (gospodarstwa domowe, podmioty prowadzące działalność gospodarczą (handel, rzemiosło, usługi), podmioty użyteczności publicznej, tj. Szkoły, Przedszkole, Ośrodek Zdrowia) odprowadzający ścieki bytowe do gminnej sieci kanalizacyjnej, rozliczani wg wskazań wodomierza głównego z uwzględnieniem wody bezpowrotnie zużytej określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego, w miesięcznych okresach rozliczeniowych, otrzymują fakturę w formie papierowej.

4. Rodzaje i wysokości cen i stawek opłat.

W rozliczeniach z odbiorcami usług w zależności od ich zaklasyfikowania do odpowiednich grup taryfowych obowiązują zróżnicowane ceny i stawki opłat oraz zasady ich stosowania.

W rozliczeniach za dostarczoną wodę:

- cena – wyrażona w złotych za 1 m³ dostarczonej wody,
- opłaty abonamentowej się nie pobiera.

W rozliczeniach za odebrane ścieki:

- cena – wyrażona w złotych za 1 m³ odebranych ścieków,
- stawka opłaty abonamentowej – za utrzymanie gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych, wyrażona w złotych na odbiorcę usług, niezależna od ilości odebranych ścieków, naliczana miesięcznie, rozliczana za okres wskazany na fakturze,.

Tabela 1. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Wyszczególnienie Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę (netto)		
			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
1	TGO 1 Gosp. Dom.	cena wody (zł/m ³)	2,37	2,40	2,45
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/m-c)	0,00	0,00	0,00
2	TGO 2 Dz. Gosp.	cena wody (zł/m ³)	2,50	2,53	2,58
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/m-c)	0,00	0,00	0,00
3	TGO 3 Uż. Publ.	cena wody (zł/m ³)	2,54	2,57	2,62
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/m-c)	0,00	0,00	0,00
4	TGO 4 Art. 22 ustawy	cena wody (zł/m ³)	2,63	2,66	2,71
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/m-c)	0,00	0,00	0,00

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Tabela 2. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Wyszczególnienie Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków (netto)		
			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
1	TGO 1	cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	6,05	6,20	6,35
		stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorca/m-c)	6,00	6,00	6,00

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

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

Odbiorcy korzystający wyłącznie z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- 1) Należności za dostawę wody ustala się jako iloczyn taryfowych cen za dostarczoną wodę oraz ilości dostarczonej wody wg wskazań wodomierza głównego
 - Ilość wody dostarczonej do odbiorcy usług ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.
 - Okres rozliczeniowy – miesięczny.
 - Rozliczenie - na podstawie faktury w formie papierowej.
 - W przypadku nieprawidłowości wodomierza ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 m-cy przed stwierdzeniem nieprawidłowości 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 miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

Odbiorcy korzystający na podstawie umowy z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków:

- 1) Należności za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen za dostawę wody i odpowiednio odprowadzanie ścieków oraz odpowiadającej im ilości m³ dostarczonej wody i ilości odprowadzonych ścieków.
 - Ilość wody dostarczonej do odbiorcy usług ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.
 - Ilość odprowadzonych ścieków przyjmuje się jako równą ilości pobranej wody, a w przypadku zamontowanego dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt dostawcy usług, pomniejszana jest o ilość wody bezpowrotnie zużytej zgodnie z jego wskazaniami.
 - Okres rozliczeniowy – miesięczny.
 - Rozliczenie - na podstawie faktury w formie papierowej.
 - W przypadku nieprawidłowości wodomierza ilość pobranej wody i odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 m-cy przed stwierdzeniem nieprawidłowości 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 miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
- 2) Należności wynikające z opłaty abonamentowej (dla działalności kanalizacyjnej), ustala się jako sumę iloczynu miesięcznej stawki opłaty abonamentowej za odprowadzanie ścieków i liczby miesięcznych okresów rozliczeniowych określonych w fakturze wystawionej w formie papierowej. Należności wynikające z miesięcznej opłaty abonamentowej regulowane są przez odbiorcę niezależnie od ilości odprowadzonych ścieków.

Odbiorcy korzystający na podstawie umowy wyłącznie z usługi odprowadzania ścieków:

- 1) Należności za odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen za odprowadzanie ścieków oraz odpowiadającej im ilości m³ pobranej wody z własnego ujęcia wody lub wody dostarczonej przez Obce Przedsiębiorstwo (KPWiK Kraśnik) na podstawie wskazań wodomierza głównego.
 - Ilość odprowadzonych ścieków przyjmuje się jako równą ilości pobranej wody z własnego ujęcia lub wody dostarczonej przez Obce Przedsiębiorstwo (KPWiK Kraśnik), a w przypadku zamontowanego dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt dostawcy usług, pomniejszana jest o ilość wody bezpowrotnie zużytej zgodnie z jego wskazaniami.

- Okres rozliczeniowy – miesięczny.
 - Rozliczenie - na podstawie faktury w formie papierowej.
- 2) Należności wynikające z opłaty abonamentowej (dla działalności kanalizacyjnej), ustala się jako sumę iloczynu miesięcznej stawki opłaty abonamentowej za odprowadzanie ścieków i liczby miesięcznych okresów rozliczeniowych określonych w fakturze wystawionej w formie papierowej. Należności wynikające z miesięcznej opłaty abonamentowej regulowane są przez odbiorcę niezależnie od ilości odprowadzonych ścieków.

Odbiorcy korzystający z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę do celów z art. 22 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (wodę pobraną do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe oraz do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych).

- 1) Należności za dostawę wody ustala się jako iloczyn taryfowych cen za dostarczoną wodę oraz ilości dostarczonej wody na podstawie rocznej pisemnej informacji o ilości m³ zużytej wody.
- Okres rozliczeniowy – roczny.
 - Rozliczenie - na podstawie faktury w formie papierowej.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług .

Przedsiębiorstwo prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków. Zobowiązane jest do zapewnienia ciągłości dostaw odpowiedniej jakości i ilości wody oraz niezawodnego odprowadzania ścieków, mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług oraz wymagań z zakresu ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów zapewnienia ciągłości świadczonych usług.

Przedsiębiorstwo, posługując się nowoczesnymi technologiami utrzymania urządzeń, zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych 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 należyłą jakość odprowadzanych ścieków do gminnej sieci kanalizacyjnej.

Dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług. Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady techniczne i technologiczne.

W razie przerwy w dostawie wody przedsiębiorstwo zapewnia Odbiorcom możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody zlokalizowanego na terenie Gminy Kraśnik każdorazowo informując odbiorców o jego lokalizacji; dla zachowania ciągłości dostawy wody może być ona dostarczana cysternami lub w kontenerach za przednim wskazaniem punktów odbioru wody dowożonej.

Stosowanie zróżnicowanych cen w poszczególnych grupach taryfowych w rozliczeniach za dostarczoną wodę wynika z następujących przesłanek:

TGO 1 – w tej grupie taryfowej woda wydobywana z własnych ujęć Przedsiębiorstwa przeznaczona jest do celów spożycia przez ludzi i korzysta z preferencyjnej stawki opłaty zmiennej za wydobycie wody co bezpośrednio wpływa na zmniejszenie kosztów dostarczania wody do celów spożycia.

TGO2 - w tej grupie taryfowej woda wydobywana przeznaczona jest do celów działalności gospodarczej. Stawka opłaty zmiennej za wydobycie wody do ww. celów nie korzysta

z preferencyjnego obniżenia, z tego też względu bezpośrednie koszty dostarczenia wody dla tej grupy odbiorców są wyższe.

TGO3 - w tej grupie taryfowej woda wydobywana przeznaczona jest do celów administracji publicznej i opieki zdrowotnej. Stawka opłaty zmiennej za wydobycie wody do ww. celów nie korzysta z preferencyjnego obniżenia, z tego też względu bezpośrednie koszty dostarczenia wody dla tej grupy odbiorców są wyższe.

TGO4 – grupa taryfowa została wyodrębniona ze względu na odmienny sposób rozliczenia za zużytą wodę – odbiorcy rozliczają się w rocznym okresie rozliczeniowym, wg taryfy, na podstawie pisemnej informacji o ilości m³ zużytej wody. Ponadto stawka opłaty zmiennej za wydobycie wody do ww. celów nie korzysta z preferencyjnego obniżenia, z tego też względu bezpośrednie koszty dostarczenia wody dla tej grupy odbiorców są wyższe. W poprzednich latach obowiązywania taryfy nie była wyodrębniana grupa taryfowa odbiorców wody zużywanej do celów określonych w art. 22 ustawy.

Dla działalności wodociągowej opłaty abonamentowej się nie nalicza.

W rozliczeniach za odebrane ścieki stosuje się jednolitą stawkę (TGO1) dla wszystkich dostawców ze względu na rodzaj odbieranych ścieków – wszyscy dostarczają ścieki bytowe, co nie powoduje różnic w kosztach odprowadzania ścieków. Wszyscy dostawcy ścieków rozliczani są w okresach miesięcznych. Opłata abonamentowa została wyodrębniona za gotowość do świadczenia usług w grupie taryfowej. Opłata abonamentowa występowała w poprzednich latach obowiązywania taryfy.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi Odbiorców, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych w tym z Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 2028). W zakresie jakości świadczonych usług przedsiębiorstwo realizuje zadania określone w:

- regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na terenie gminy Kraśnik,
- umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowych i/lub kanalizacyjnych,
- przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska, w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych oraz ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych.

Przedsiębiorstwo zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodno-kanalizacyjnych, zgodnie z postanowieniami Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Przedsiębiorstwo udostępnia zainteresowanym klientom w Urzędzie Gminy Referat FN, pokój nr 6 pod tel. 81 826 41 64, 519 385 922, 797 753 437 w godzinach od 7.30 do 15.30 od poniedziałku do piątku oraz telefon alarmowy 797 753 472 przez całą dobę 7 dni w tygodniu informacje o aktualnie obowiązujących cenach taryfowych i stawkach opłat obowiązujących na terenie Gminy, ujednolicony tekst regulaminu dostarczenia wody i odprowadzania ścieków. Klientom przedsiębiorstwa udzielona jest informacja dotycząca świadczonych usług za pośrednictwem telefonu, komunikatora sms oraz w formie papierowej. Reklamacje dotyczące świadczonych usług klient może zgłaszać w formie pisemnej. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje i udziela pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia wpłynięcia do Urzędu Gminy.

Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody poprzez informacje na tablicach ogłoszeń i komunikator sms do klientów z obszaru, na którym przerwa w dostawie usług ma mieć miejsce. Informacja o planowanych przerwach w dostawie wody przekazywana jest do klientów z wyprzedzeniem co najmniej 48 godziny.

W przypadkach nieplanowanych przerw lub ograniczenia w świadczeniu usług przedsiębiorstwo niezwłocznie informuje klientów o przerwie w dostawie usług, poprzez komunikator sms do klientów z obszaru na którym przerwa w dostawie usługi ma mieć miejsce.

Przedsiębiorstwo zgodnie z regulaminem dostarczenia wody i odprowadzania ścieków ma taki obowiązek jeśli czas trwania awarii przekracza 12 godzin. Natomiast przedsiębiorstwo bez względu na czas trwania awarii stara się informować o każdym takim zdarzeniu.

Komunikat w przypadku planowanej przerwy lub ograniczenia oraz przypadkach nieplanowanych zawiera informację o miejscu zdarzenia, przewidywanym czasie przerwy lub ograniczania w świadczeniu usług oraz informację o możliwości chwilowego pogorszenia jakości wody.

W przypadku przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo zapewnia nieodpłatny zastępczy punkt poboru wody i informuje odbiorców usług o jego lokalizacji i warunkach korzystania poprzez ogłoszenie na stronie internetowej i komunikator sms.

