



Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie  
Dyrektor Regionalnego  
Zarządu Gospodarki  
Wodnej  
w Krakowie  
KR.RZT.70.104.2022

Kraków, 20 października 2022 r.

URZĄD GMINY w ŁUKOWICY

Wpłynęło dnia ..... 28. PAŹ. 2022

L.dz. .... zał. ....

5731/10/22

Gmina Łukowica  
34 – 606 Łukowica 334

## DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust.1, 24c ust. 2 oraz art. 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, dalej: „uzzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. 2022 r., poz. 2000, dalej: „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Gminy Łukowica z dnia 1 września 2022 r. uzupełnionego pismami z dnia 12 września 2022 r. i 7 października 2022 r.,

**zatwierdzam taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Łukowica na okres 3 lat.**

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzzwoś. Opłatę w wysokości **548,09 zł** uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Krakowie: Bank Gospodarstwa Krajowego, nr konta **50 1130 1017 0020 1510 6720 0026**, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

## UZASADNIENIE

Wnioskiem z dnia 1 września 2022 r. Gmina Łukowica wystąpiła o wydanie decyzji zatwierdzającej taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Łukowica na okres 3 lat.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (dalej: organ regulacyjny) pismem znak: KR.RZT.70.104.2022 z dnia 9 września 2022 r. wezwał Gminę do uzupełnienia braków formalnych w złożonym wniosku. W odpowiedzi na wezwanie Wnioskodawca pismem znak: GK.5315.30.2022.IW z dnia 12 września 2022 r. uzupełnił złożony wniosek.

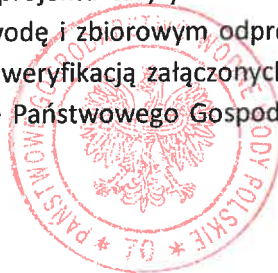
Organ regulacyjny pismami znak: KR.RZT.70.104.2022 z dnia 20 września 2022 r. zawiadomił o wszczętym postępowaniu oraz wezwał Gminę do uzupełnienia brakujących informacji. Pismem znak: GK.5315.31.2022.IW z dnia 23 września 2022 r. Wnioskodawca zwrócił się z prośbą o wydłużenie terminu na uzupełnienie i weryfikację wniosku. Organ regulacyjny pismem znak: KR.RZT.70.104.2022 z dnia 27 września 2022 r. wyraził zgodę na wydłużenie terminu. W odpowiedzi na wezwanie Gmina pismem znak: GK.5315.34.2022.DW z dnia 7 października 2022 r. przekazała uzupełnienia do wniosku.

Pismem znak: KR.RZT.70.104.2022 z dnia 14 października 2022 r., organ regulacyjny zawiadomił o zgromadzeniu materiału w przedmiotowej sprawie. Strona nie wniosła uwag.

Materialnoprawną podstawę decyzji zatwierdzającej taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków stanowi ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Natomiast szczegółowe sposoby określania taryf i odpowiednia ich ocena przez organ regulacyjny odbywa się na podstawie aktu wykonawczego do ww. ustawy, tj. Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz.U. z 2022 r., poz. 1074). Zgodnie z art. 27c ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, do postępowania przed organem regulacyjnym stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego. Organ regulacyjny ocenia projekt taryfy wraz z uzasadnieniem pod względem zgodności z określonymi przepisami prawa.

Organ regulacyjny dokonał oceny projektu taryfy oraz uzasadnienia, jak również przeanalizował i zweryfikował załączone przez Gminę dokumenty, w tym m.in: zakres świadczonych usług; ustalenie poziomu niezbędnych przychodów Przedsiębiorstwa; alokację niezbędnych przychodów wg taryfowanych grup odbiorców usług w okresie obowiązywania nowych taryf oraz współczynniki alokacji w okresie obowiązywania nowych taryf; kalkulację cen i stawek opłat za świadczone usługi; analizy ekonomiczne związane z korzystaniem z wód, z uwzględnieniem zasady zwrotu kosztów za usługi wodne regulowane przepisami ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. Prawo Wodne (t. j. Dz. U. z 2021 r., poz. 2233 ze zm.) oraz planowaną politykę dopłat do taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę, zgodnie z przedłożonym Oświadczeniem Przewodniczącego Rady Gminy, w którym planowana dopłata na okres 3 lat dla 1 i 2 grupy taryfowej wyniesie 0,80 zł netto do każdego m<sup>3</sup> wody.

W związku z pozytywną oceną projektu taryfy wraz z uzasadnieniem, pod kątem zgodności z ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz ustawą Prawo wodne, jak również pozytywną analizą i weryfikacją załączonych dokumentów, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie orzekł, jak w sentencji decyzji.



7 up. Dyrektora  
ZASTĘPCA DYREKTORA  
  
Kacper Rosa

## 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 Krakowie 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 Łukowica – zpo
2. RZT a/a.

z dnia 20.10.2022 znak: KR. RZT. 70. 104.2022

## 6 WARUNKI STOSOWANIA CEN I STAWEK OPŁAT

### 6.1 ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG DLA POSZCZEGÓLNYCH TARYFOWYCH GRUP ODBIORCÓW USŁUG

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę, wynikające z zadań własnych gminy, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Obejmuje ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody przeznaczonej do spożycia, na cele socjalno-bytowe z zapewnieniem ciągłości dostaw i odpowiedniej jakości wody.

Usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę świadczone są za pomocą urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Gminy Łukowica. Dla wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę są zainstalowane wodomierze główne.

Analizy jakości wody prowadzone są na bieżąco. Jakość wody spełnia wymagania stawiane przez obowiązujące przepisy. Celem Gminy jest poprawa jakości usług pozwalająca na niezwłoczne reagowanie i likwidację zakłóceń w świadczeniu usług, a także na stałą kontrolę parametrów jakościowych.

Część odbiorców korzystających z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę korzysta również z usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków.

Zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest w zakresie odprowadzania i oczyszczania ścieków zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków świadczone są za pomocą urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Gminy Łukowica.

Ścieki bytowo-gospodarcze odprowadzane są do gminnej oczyszczalni ścieków zlokalizowanej w miejscowości Świdnik oraz kontenerowej oczyszczalni ścieków zlokalizowanej w miejscowości Przyszowa. Gmina nie wprowadza ścieków do urządzeń niebędących w posiadaniu Gminy.

Gmina dostarcza odbiorcom usług niezbędnych informacji, w szczególności na temat: przysługujących praw klientowi i obowiązków odbiorców usług, warunków zawierania umów, sposobów rozliczeń, wysokości cen i opłat za wodę i ścieki wynikających z przyjętych taryf, informacji na temat procedur obowiązujących w Gminie, wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

## 6.2 STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG

Dla wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków stosowane są jednakowe standardy jakościowe. W zakresie świadczonych usług, Gmina bezpośrednio udziela odbiorcom usług niezbędnych informacji, w szczególności dotyczących:

- praw i obowiązków odbiorców usług;
- występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych (mieszkańcy Gminy, zgodnie z regulaminem informowani są poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej Gminy lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób).

Badania wody wykonywane są okresowo przez Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną, niezależnie od kontroli wykonywanej na zlecenie Gminy. Raz na kwartał następuje odczyt wodomierzy przez uprawnionego pracownika. Pracownicy posiadają wystarczającą wiedzę w zakresie udzielania informacji na temat bieżącego funkcjonowania wodociągu.

Ponadto, każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi. Reklamacje wnoszone są przez odbiorców w formie pisemnej. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie przez pracowników Urzędu Gminy. O sposobie załatwienia reklamacji zainteresowany odbiorca jest powiadomiony w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 dni.

## **1 RODZAJE PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI**

---

Na terenie Gminy Łukowica działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzi Gmina Łukowica pełniąc rolę przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego.

Zgodnie z ustawą przedmiotem działalności Gminy Łukowica jest:

- zbiorowe zaopatrzenie w wodę: ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody usługobiorcom (z którymi zawarto umowy) za pomocą urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Gminy Łukowica.
- zbiorowe odprowadzanie ścieków: odprowadzanie i oczyszczanie ścieków dostarczonych przez usługobiorców (z którymi zawarto umowy) za pomocą urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Gminy Łukowica.

## **2 RODZAJ I STRUKTURA TARYF**

---

Gmina Łukowica na podstawie kryteriów, o których mowa w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 17 marca 2021 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 2021 r. poz. 520) dokonała wyboru struktury i rodzaju taryf.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, dokonano wyboru taryfy niejednolitej, o strukturze wielocłonowej zawierającą ceny i stawki opłat odniesioną do 1m<sup>3</sup>, w tym stawkę opłaty abonamentowej.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, dokonano wyboru taryfy jednolitej, o strukturze jednocłonowej zawierającej cenę odniesioną do 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków bez stawki opłaty abonamentowej.

## **3 TARYFOWE GRUPY ODBIORCÓW**

---

Woda dostarczana dla wszystkich odbiorców poddawana jest tym samym procesom oraz dla wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę są

zainstalowane wodomierze. Usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę świadczone są za pomocą urządzeń wodociągowych będących w eksploatacji Gminy Łukowica.

Zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest w zakresie odprowadzania i oczyszczania ścieków zgodnie z wymaganiami ochrony środowiska. Usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków charakteryzuje jednolity zakres usług dla wszystkich odbiorców.

Gmina Łukowica wprowadza podział odbiorców usług na poszczególne grupy:

- W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:
  1. **Grupa W1** – gospodarstwa domowe (domy jednorodzinne lub wielolokalowe, wspólnoty mieszkaniowe), gospodarstwa rolne – rozliczani na podstawie stanu wodomierza głównego, pobierające wodę na cele socjalno-bytowe.
  2. **Grupa W2** – grupa obejmująca pozostałe podmioty, w tym instytucje i organizacje użyteczności publicznej – rozliczani na podstawie stanu wodomierza głównego, pobierające wodę na cele socjalno-bytowe.
  
- W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:
  1. **Grupa S1** – gospodarstwa domowe (domy jednorodzinne lub wielolokalowe, wspólnoty mieszkaniowe), gospodarstwa rolne - dostarczający ścieki bytowo – gospodarcze, dla których Gmina Łukowica świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę – rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego,
  2. **Grupa S2** – gospodarstwa domowe (domy jednorodzinne lub wielolokalowe, wspólnoty mieszkaniowe), gospodarstwa rolne - dostarczający ścieki bytowo – gospodarcze, nie korzystający z usług Gminy Łukowica w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani ryczałtowo w oparciu o przeciętne normy średniego zużycia wody,
  3. **Grupa S3** – grupa obejmująca pozostałe podmioty, w tym instytucje i organizacje użyteczności publicznej – rozliczani w oparciu o przeciętne normy średniego zużycia wody.



#### 4 RODZAJE I WYSOKOŚĆ CEN I STAWEK OPŁAT

---

##### 4.1 W ZAKRESIE ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ – TARYFA NIEJEDNOLITA WIELOCZŁONOWA.

- a) Cena za dostarczoną wodę, stanowiąca iloczyn ilości pobranej wody ustalonej na podstawie wskazań wodomierza głównego i ceny wody w zł/m<sup>3</sup>, pobierana za okres rozliczeniowy (kwartalny) dla wszystkich odbiorców usług.
- b) Stawka opłaty abonamentowej za m-c na odbiorcę (pobierana za okres rozliczeniowy kwartalny)

Należności wynikające z opłaty abonamentowej będą regulowane przez odbiorców usług niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierze wodę w okresie rozliczeniowym. Zastosowanie opłat abonamentowych zagwarantuje stałą, przewidywalną wartość przychodów od wszystkich odbiorców w określonym czasie, ma również ograniczyć praktykę przyłączania nieruchomości do sieci wodociągowej pomimo posiadania własnych ujęć wody, co powoduje, że odbiorcy ci pomimo przyłączenia do sieci, nie pobierają wody, natomiast Gmina ponosi koszty stałe wynikające z samego przyłączenia danej nieruchomości do sieci (odczyt wodomierza, wystawienia faktury). Taka praktyka powoduje również to, że woda w nieużywanych odcinkach przyłączy stoi co może spowodować skażenie wody.

##### 4.2 W ZAKRESIE ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW – TARYFA JEDNOLITA JEDNOCZŁONOWA

W rozliczeniach za odprowadzone ścieki dla wszystkich odbiorców usług obowiązuje taryfa jednoczłonowa zawierająca tylko cenę za odprowadzone ścieki - wyrażoną w jednostkach pieniężnych za 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków bez stawki opłaty abonamentowej.

**Tabela 1. Wysokość cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę na terenie Gminy Łukowica w okresie obowiązywania nowych taryf.**

	Taryfowa grupa odbiorców	Cena netto [zł/m <sup>3</sup> ]	VAT 8% [zł]	Cena brutto [zł/m <sup>3</sup> ]	Opłata abonamentowa (w rozliczeniu kwartalnym)+ 8% VAT
Wyszczególnienie w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	Grupa W1	4,30	0,34	4,64	20,00
	Grupa W2	4,64	0,37	5,01	
Wyszczególnienie w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	Grupa W1	4,30	0,34	4,64	20,00
	Grupa W2	4,64	0,37	5,01	
Wyszczególnienie w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	Grupa W1	4,30	0,34	4,64	20,00
	Grupa W2	4,64	0,37	5,01	

Do opłaty abonamentowej zostanie doliczony podatek VAT w wysokości 8%, zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług.



**Tabela 2. Wysokość cen i stawek opłat za zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Łukowica w okresie obowiązywania nowych taryf.**

	<b>Taryfowa grupa odbiorców</b>	<b>Cena netto w zł</b>	<b>VAT 8% w zł</b>	<b>Cena brutto w zł</b>
Wyszczególnienie w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	<b>Grupa S1</b>	3,60	0,29	<b>3,89</b>
	<b>Grupa S2</b>	3,60	0,29	<b>3,89</b>
	<b>Grupa S3</b>	3,60	0,29	<b>3,89</b>
Wyszczególnienie w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	<b>Grupa S1</b>	3,60	0,29	<b>3,89</b>
	<b>Grupa S2</b>	3,60	0,29	<b>3,89</b>
	<b>Grupa S3</b>	3,60	0,29	<b>3,89</b>
Wyszczególnienie w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	<b>Grupa S1</b>	3,60	0,29	<b>3,89</b>
	<b>Grupa S2</b>	3,60	0,29	<b>3,89</b>
	<b>Grupa S3</b>	3,60	0,29	<b>3,89</b>

Do opłaty abonamentowej zostanie doliczony podatek VAT w wysokości 8%, zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług. Ścieki dowożone nie zostały ujęte we wnioskowanej taryfie.

## **5 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 z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 ze zm.) 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 odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 472 ze zm.) z uwzględnieniem cen i stawek wynikających z niniejszej Taryfy.

Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego. Dla wszystkich odbiorców usług Gminy Łukowica w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę są zainstalowane wodomierze główne.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków ilość pobranej wody ustalamy zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciętnych norm zużycia wody, która obowiązuje dla większości odbiorców w Gminie Łukowica. Nieliczna grupa odbiorców rozliczana jest na podstawie zużycia wody według wskazań wodomierza głównego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania wodomierza ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza a w przypadku braku możliwości powyższego rozwiązania, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie. Okresem rozliczeniowym jest kwartał.

### 6.1 ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG DLA POSZCZEGÓLNYCH TARYFOWYCH GRUP ODBIORCÓW USŁUG

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę, wynikające z zadań własnych gminy, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Obejmuje ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody przeznaczonej do spożycia, na cele socjalno-bytowe z zapewnieniem ciągłości dostaw i odpowiedniej jakości wody.

Usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę świadczone są za pomocą urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Gminy Łukowica. Dla wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę są zainstalowane wodomierze główne.

Analizy jakości wody prowadzone są na bieżąco. Jakość wody spełnia wymagania stawiane przez obowiązujące przepisy. Celem Gminy jest poprawa jakości usług pozwalająca na niezwłoczne reagowanie i likwidację zakłóceń w świadczeniu usług, a także na stałą kontrolę parametrów jakościowych.

Część odbiorców korzystających z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę korzysta również z usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków.

Zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest w zakresie odprowadzania i oczyszczania ścieków zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków świadczone są za pomocą urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Gminy Łukowica.

Ścieki bytowo-gospodarcze odprowadzane są do gminnej oczyszczalni ścieków zlokalizowanej w miejscowości Świdnik oraz kontenerowej oczyszczalni ścieków zlokalizowanej w miejscowości Przyszowa. Gmina nie wprowadza ścieków do urządzeń niebędących w posiadaniu Gminy.

Gmina dostarcza odbiorcom usług niezbędnych informacji, w szczególności na temat: przysługujących praw klientowi i obowiązków odbiorców usług, warunków zawierania umów, sposobów rozliczeń, wysokości cen i opłat za wodę i ścieki wynikających z przyjętych taryf, informacji na temat procedur obowiązujących w Gminie, wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

## 6.2 STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG

Dla wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków stosowane są jednakowe standardy jakościowe. W zakresie świadczonych usług, Gmina bezpośrednio udziela odbiorcom usług niezbędnych informacji, w szczególności dotyczących:

- praw i obowiązków odbiorców usług;
- występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych (mieszkańcy Gminy, zgodnie z regulaminem informowani są poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej Gminy lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób).

Badania wody wykonywane są okresowo przez Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną, niezależnie od kontroli wykonywanej na zlecenie Gminy. Raz na kwartał następuje odczyt wodomierzy przez uprawnionego pracownika. Pracownicy posiadają wystarczającą wiedzę w zakresie udzielania informacji na temat bieżącego funkcjonowania wodociągu.

Ponadto, każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi. Reklamacje wnoszone są przez odbiorców w formie pisemnej. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie przez pracowników Urzędu Gminy. O sposobie załatwienia reklamacji zainteresowany odbiorca jest powiadomiony w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 dni.

### 6.1 ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG DLA POSZCZEGÓLNYCH TARYFOWYCH GRUP ODBIORCÓW USŁUG

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę, wynikające z zadań własnych gminy, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Obejmuje ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody przeznaczonej do spożycia, na cele socjalno-bytowe z zapewnieniem ciągłości dostaw i odpowiedniej jakości wody.

Usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę świadczone są za pomocą urządzeń wodociągowych będących w posiadaniu Gminy Łukowica. Dla wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę są zainstalowane wodomierze główne.

Analizy jakości wody prowadzone są na bieżąco. Jakość wody spełnia wymagania stawiane przez obowiązujące przepisy. Celem Gminy jest poprawa jakości usług pozwalająca na niezwłoczne reagowanie i likwidację zakłóceń w świadczeniu usług, a także na stałą kontrolę parametrów jakościowych.

Część odbiorców korzystających z usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę korzysta również z usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków.

Zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest w zakresie odprowadzania i oczyszczania ścieków zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków świadczone są za pomocą urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Gminy Łukowica.

Ścieki bytowo-gospodarcze odprowadzane są do gminnej oczyszczalni ścieków zlokalizowanej w miejscowości Świdnik oraz kontenerowej oczyszczalni ścieków zlokalizowanej w miejscowości Przyszowa. Gmina nie wprowadza ścieków do urządzeń niebędących w posiadaniu Gminy.

Gmina dostarcza odbiorcom usług niezbędnych informacji, w szczególności na temat: przysługujących praw klientowi i obowiązków odbiorców usług, warunków zawierania umów, sposobów rozliczeń, wysokości cen i opłat za wodę i ścieki wynikających z przyjętych taryf, informacji na temat procedur obowiązujących w Gminie, wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

## 6.2 STANDARDY JAKOŚCIOWE OBSŁUGI ODBIORCÓW USŁUG

Dla wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków stosowane są jednakowe standardy jakościowe. W zakresie świadczonych usług, Gmina bezpośrednio udziela odbiorcom usług niezbędnych informacji, w szczególności dotyczących:

- praw i obowiązków odbiorców usług;
- występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług;
- występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych (mieszkańcy Gminy, zgodnie z regulaminem informowani są poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej Gminy lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób).

Badania wody wykonywane są okresowo przez Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną, niezależnie od kontroli wykonywanej na zlecenie Gminy. Raz na kwartał następuje odczyt wodomierzy przez uprawnionego pracownika. Pracownicy posiadają wystarczającą wiedzę w zakresie udzielania informacji na temat bieżącego funkcjonowania wodociągu.

Ponadto, każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania usług, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi. Reklamacje wnoszone są przez odbiorców w formie pisemnej. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie przez pracowników Urzędu Gminy. O sposobie załatwienia reklamacji zainteresowany odbiorca jest powiadomiony w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 dni.