

Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 22 listopada 2024 r., znak: P.RZT.70.151.2024/D/FK

TARYFA

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

**obowiązująca na terenie
gminy Witnica**

i

**DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ
NA OKRES 3 LAT**

**obowiązująca na terenie
gminy Bogdaniec**

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 (tj. Dz. U. 2024 poz. 757) zwanej dalej ustawą;
- przepisami Ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo Wodne (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 1478), zwanej dalej „ustawą Prawo Wodne”;
- 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. 2022 poz. 1074), zwanym dalej „Rozporządzeniem w sprawie taryf”.

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 Miejskie Zakłady Komunalne Spółka z o.o. w Witnicy (zwanym również „Przedsiębiorstwem” lub „Spółką”), z wyłączeniem:

- hurtowych odbiorców wody i hurtowych dostawców ścieków,
- wprowadzania wód opadowych i roztopowych do kanalizacji deszczowej i odprowadzania ich do odbiornika wydzieloną kanalizacją deszczową,
- usług świadczonych przy użyciu wozów asenizacyjnych

Spółka prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Witnica na podstawie zezwolenia udzielonego decyzją na terenie Gminy Witnica na podstawie zezwolenia udzielonego decyzją WŁOŚ.6620.3.2016 z dnia 30. września 2016 r. oraz na terenie gminy oraz w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie Gminy Bogdaniec na podstawie zezwolenia udzielonego decyzją RIT.6324.1.2020.MM z dnia 2. marca 2020 r.

Przedmiotem działalności Spółki jest:

- w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę: pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody usługobiorcom, z którymi zawarto umowy, za pomocą urządzeń wodociągowych,
- w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków: odprowadzanie i oczyszczanie ścieków dostarczonych przez dostawców, z którymi zawarto umowy, za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

2. Rodzaj i struktura taryfy

Uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego

odprowadzania ścieków, na podstawie zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców, przedsiębiorstwo określiło strukturę i rodzaj taryf

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę dla odbiorców usług obowiązuje **taryfa niejednolita wieloczołonowa** składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ dostarczonej wody,
- stawkę opłaty abonamentowej.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków ma zastosowanie **taryfa niejednolita wieloczołonowa** składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ odprowadzonych ścieków,
- stawkę opłaty abonamentowej.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

W przedsiębiorstwie dokonano podziału odbiorców usług na następujące grupy odbiorców:

a) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyłoniono **trzy taryfowe grupy odbiorców usług**:

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Opis grup taryfowych
1	Grupa 1	Gospodarstwa domowe - do tej taryfowej grupy odbiorców usług zalicza się odbiorców pobierających wodę w celu wykorzystania jej w ramach gospodarstw domowych, czyli do celów socjalno-bytowych, podlewania przydomowych ogrodów, remontowania czy rozbudowy domów lub innych budowli w ramach działki budowlanej przeznaczonej do zaspakajania potrzeb mieszkaniowych. Do grupy tej zalicza się w szczególności: <ul style="list-style-type: none">- właścicieli domów jednorodzinnych,- właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych,- właścicieli i zarządców wspólnot mieszkaniowych,- spółdzielnie mieszkaniowe.
2	Grupa 2	Pozostali odbiorcy - do tej taryfowej grupy odbiorców usług zalicza się: <ul style="list-style-type: none">- jednostki sfery budżetowej (służba zdrowia, szkolnictwo, policja, wojsko i inni),- odbiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie innym niż wymieniony wyżej oraz- innych odbiorców usług nie wymienionych

		w pozostałych taryfowych grupach odbiorców usług.
3	Grupa 3	Woda pobrana na cele p-poż. – do tej taryfowej grupy odbiorców usług zaliczamy odbiorców rozliczanych za pobór wody z hydrantów ulicznych, wykorzystywaną do celów przeciwpożarowych. Odbiorcy rozliczani zgodnie z art. 22 ustawy.

b)w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyłoniono **trzy taryfowe grupy odbiorców usług:**

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Opis grupy
1	Grupa 1	Gospodarstwa domowe - do tej taryfowej grupy odbiorców usług zalicza się odbiorców odprowadzających ścieki i pobierających wodę w celu wykorzystania jej w ramach gospodarstw domowych, czyli do celów socjalno-bytowych, podlewania przydomowych ogrodów, remontowania czy rozbudowy domów lub innych budowli w ramach działki budowlanej przeznaczonej do zaspakajania potrzeb mieszkaniowych. Do grupy tej zalicza się w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> - właścicieli domów jednorodzinnych; - właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych; - właścicieli i zarządców wspólnot mieszkaniowych, - spółdzielnie mieszkaniowe.
2	Grupa 2	Przemysł - do tej taryfowej grupy odbiorców usług zalicza się Do tej taryfowej grupy odbiorców usług zalicza się: odbiorców prowadzących działalność przemysłową, handlową, składową, transportową lub usługową, dla których jednym z powodów poboru wody jest wykorzystywanie jej do szeroko rozumianych celów gospodarczych, produkcyjnych lub technologicznych.
3	Grupa 3	Pozostali odbiorcy - do tej taryfowej grupy odbiorców usług zalicza się:: <ul style="list-style-type: none"> - jednostki sfery budżetowej (służba zdrowia, szkolnictwo, policja, wojsko i inni), - odbiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie innym niż wymieniony wyżej oraz - innych odbiorców usług nie wymienionych w pozostałych taryfowych grupach odbiorców usług.

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

Przy rozliczeniach za **dostarczoną wodę** dla odbiorców usług obowiązuje taryfa niejednolita wieloczołonowa składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ dostarczonej wody oraz
- stawka opłaty abonamentowej - wyrażona w złotych na odbiorcę usług, niezależna od ilości pobranej wody.

Stawka opłaty abonamentowej wyrażana jest w złotych na odbiorcę za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych.

Przy rozliczeniach za **odprowadzone ścieki** dla odbiorców usług obowiązuje taryfa niejednolita wieloczołonowa składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ odprowadzonych ścieków,
- stawki opłaty abonamentowej - wyrażonej w złotych na odbiorcę usług, niezależna od ilości odprowadzonych ścieków.

Stawka opłaty abonamentowej wyrażana jest w złotych na odbiorcę za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych.

W związku z powyższym, struktura taryfowa oraz wysokość cen za 1 m³ dostarczonej wody i stawek opłat abonamentowych oraz wysokość cen za 1 m³ odprowadzonych ścieków i stawek opłat abonamentowych na okres 3 lat obowiązywania nowych taryf przedstawiono w poniższych tabelach:

Tabela 1. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę na okres 3 lat (w złotych, netto):

Lp	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	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	Grupa 1	cena wody (zł/m ³)	5,10	5,20	5,27
		stawka opłaty abonamentowej	3,65	3,65	3,65
2	Grupa 2	cena wody (zł/m ³)	5,64	5,75	5,82
		stawka opłaty abonamentowej	4,61	4,61	4,61
3	Grupa 3	cena wody (zł/m ³)	5,64	5,75	5,82
		stawka opłaty abonamentowej	9,22	9,22	9,22

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie dolicza się podatek od towarów i usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Tabela 2. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków na okres 3 lat (w złotych, netto):

Lp	Wyszczególnienie		Wysokość cen za odprowadzanie ścieków		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	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	Grupa 1	cena ścieków (zł/m ³)	12,34	12,63	12,70
		stawka opłaty abonamentowej	10,74	10,74	10,74
2	Grupa 2	cena ścieków (zł/m ³)	12,34	12,63	12,70
		stawka opłaty abonamentowej	13,24	13,24	13,24
3	Grupa 3	cena ścieków (zł/m ³)	12,34	12,63	12,70
		stawka opłaty abonamentowej	12,89	12,89	12,89

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie dolicza się podatek od towarów i usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

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

1) Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami ustawy, Rozporządzenia, jak również Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z dnia 31 stycznia 2002 r. Nr 8 poz. 70) oraz Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującego na terenie Gmin Witnica i Bogdaniec.

2) Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

3) Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody z wyjątkiem przypadku, kiedy to ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku, z uwzględnieniem wskazań wodomierza głównego, na podstawie umowy zawartej z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych oraz z osobami korzystającymi z lokali na zasadach określonych w art. 6 ust. 6 ustawy.

4) Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

- 5) W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie odczytu wodomierza głównego lub odczytu wodomierza własnego, a w przypadku ich braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody lub określonej w umowie.
- 6) W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.
- 7) Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.
- 8) Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z wysokości tej stawki są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
- 9) Do rozliczeń z odbiorcami usług stosuje się jednomiesięczne, dwumiesięczne, trzymiesięczne, sześciomiesięczne lub jednoroczne okresy obrachunkowe, ustalone w umowie zawartej z odbiorcą usług.
- 10) Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie odczytu wodomierza własnego lub w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach - jako równą ilości ścieków określonej w umowie.
- 11) W rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym oraz z właścicielem lub zarządcą tego budynku należności za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
- 12) Prognoza, o której mowa w pkt 11., wynika z umowy i jest ustalana w oparciu o przeciętne normy zużycia wody lub na podstawie średniego zużycia wody w ubiegłym okresie rozliczeniowym.
- 13) Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.
- 14) Odbiorcy usług, o których mowa w pkt 11, regulują należności, których wielkość jest ustalona na podstawie prognozy, w terminach wynikających z zawartej umowy.
- 15) Rozliczenie ilości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług jest dokonywane na podstawie wskazań wodomierzy lub urządzenia pomiarowego lub na podstawie umowy, przynajmniej raz w roku oraz zawsze przy zmianie cen za wodę lub ścieki, których ilość nie jest ustalana w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

16) Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.

17) W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

18) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania 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,

19) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.

20) W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

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. Zobowiązana 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.

Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić 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 ma obowiązek zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. 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 odprowadzanie ścieków, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady techniczne i technologiczne.

W ramach prowadzonej działalności dostawy wody Przedsiębiorstwo zapewnia Odbiorcom możliwość korzystania z zastępczego punktu poboru wody zlokalizowanego na terenie przedsiębiorstwa.

Zgodnie z Art. 8 ust.2 ustawy przedsiębiorstwo zapewnia Odbiorcom usług zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Obsługa poboru wody z zastępczego punktu jest prowadzona przez pracowników przedsiębiorstwa po uprzednim zgłoszeniu tego faktu.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w projekcie taryfy ceny i stawki opłat są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klienta wynikających z obowiązujących przepisów prawnych, standardów wyszczególnionych w zezwoleniu na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Jakość wody produkowanej przez Przedsiębiorstwo jest zgodna z normami krajowymi europejskimi.

W zakresie standardów jakościowych wody dostarczanej do odbiorców, Wnioskodawca spełnia wymagania zawarte w aktualnie obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7. grudnia 2017r., w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Przedsiębiorstwo prowadzi również regularną sprawozdawczość do Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego z monitoringu jakości wody dostarczanej do odbiorców. Decyzje o przydatności wody do spożycia produkowanej na wszystkich naszych Stacjach Uzdatniania publikowane są na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

Skargi dotyczące jakości wody odbiorcy mogą zgłaszać Przedsiębiorstwu poprzez:

- e-mail: biuro@mzk.witnica.pl
- pisemnie - na adres: 66-460 Witnica ul. Kosynierów Mirosławskich I
- telefonicznie pod numerem: 95 751 50 21
- osobiście w BOK ul. 66-460 Witnica ul. Kosynierów Mirosławskich I

Odpowiedzi na te skargi Przedsiębiorstwo udziela w ciągu 14 dni od daty wniesienia, w szczególnych wypadkach, gdy jej rozwiązanie wymaga działań naprawczych - 30 dni od daty jej wzniesienia.

Sposób odczytu wodomierzy:

W przedsiębiorstwie odczyty wodomierzy są przeprowadzane:

- w sposób tradycyjny - metodą manualną, pracownik dokonuje fizycznego odczytu bezpośrednio w miejscu zamontowania wodomierza,
- w sposób zdalny, radiowy, który odbywa się, poprzez objechanie samochodem miejscowości, lub obejście wraz z urządzeniem odczytującym.

Przedsiębiorstwo do kontaktu udostępnia swoim klientom wiele kanałów kontaktu:

a) kanał elektroniczny

- jest to jeden z najchętniej wykorzystywanych sposobów kontaktu klientów z Przedsiębiorstwem. Specjalnie utworzony adres mailowy: biuro@mzk.witnica.pl umożliwia klientom przesłanie wszelkich zapytań, wniosków i spraw w obszarze usług oferowanych przez Przedsiębiorstwo.

- strona internetowa Przedsiębiorstwa www.mzkwitnica.pl jest miejscem, z którego klient ma możliwość uzyskania informacji o zakresie działalności prowadzonej przez Przedsiębiorstwo. Jest także przewodnikiem po firmie dla klienta, który chce nawiązać kontakt lub skorzystać z usług Przedsiębiorstwa. Klient znajdzie tam niezbędne formularze i wnioski, procedury, instrukcje "krok po kroku".

b) kanał telefoniczny

W przypadku awarii od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 19:00 Pogotowiem technicznym:

- od 7:00 do 15:00 – tel. 95 751 50 21
- od 15:00 do 19:00 – tel. 603 301 833

W przypadku awarii od poniedziałku do piątku po godzinie 19 :00 prosimy o kontakt z Pogotowiem technicznym zgodnie z terenem:

- Mościczki, Mościce, Kamień Mały, Kamień Wielki, Krześniczka, Dąbroszyn - tel. 697036395
- Sosny, Dzieduszyce Stare, Nowe Dzieduszyce, Mosina - tel.508281742
- Nowiny Wielkie, Świerkocin, Pyrzany, Gmina Bogdaniec - tel. 512135439
- Witnica, Białcz - tel. 601246456

W przypadku awarii w sobotę i niedziele prosimy o kontakt z Pogotowiem technicznym zgodnie z terenem:

- Mościczki, Mościce, Mosina, Kamień Mały, Kamień Wielki, Krześniczka, Dąbroszyn - tel. 697036395
- Sosny, Dzieduszyce Stare, Nowe Dzieduszyce, Mosina - tel. 508281742
- Nowiny Wielkie, Swierkocin, Pyrzany, Gmina Bogdaniec - tel. 512135439
- Witnica, Białcz – tel. 601246456

Przedsiębiorstwo udostępnia także infolinię w godzinach od 7-15 od poniedziałku do piątku pod numerem 95 751 50 21 - gdzie można podać stan wodomierza, złożyć reklamację lub poznać szczegóły dotyczące zawierania umów itp.,

c) kontakt osobisty

Przedsiębiorstwo udostępnia dla swoich klientów Biuro Obsługi Klienta (POK), przy ul. Kosynierów Mirosławskich 1 66-460 Witnica BOK czynny Jest od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7.00-15.00.

d) kontakt listowny

Klienci mogą kierować na adres siedziby Przedsiębiorstwa korespondencję papierową tradycyjny sposób.

e) obsługa reklamacji

Wszelkie reklamacje klienci mogą składać do Przedsiębiorstwa poprzez:

- adres mailowy biuro@mzk.witnica.pl
- pisemnie - na adres Przedsiębiorstwa ul. Kosynierów Mirosławskich I 66-460 Witnica
- telefonicznie pod numery telefonów wskazane na każdej fakturze – 95 751 50 21
- osobiście w BOK ul. Kosynierów Mirosławskich I 66-460 Witnica

Odpowiedzi na reklamacje Przedsiębiorstwo udziela w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia. W szczególnych wypadkach, gdy jej rozwiązanie wymaga wizji w terenie - do 30 dni od daty jej wniesienia.

f) pomoc techniczna, usuwanie awarii i czas ich usuwania

Przedsiębiorstwo realizuje usuwanie awarii siłami własnymi (brygadami) oraz przez firmy podwykonawcze. Czas usuwania awarii uzależniony jest od wielu czynników takich jak materiał, średnica, teren i wynosi w granicach od 3-9 godzin.

Z UP. DYREKTORA

Radostaw Jagodziński
ZASTĘPCA DYREKTORA

