



Lublin, 2 czerwca 2023 r.

**Państwowe  
Gospodarstwo Wodne  
Wody Polskie**

**DYREKTOR  
Regionalnego Zarządu  
Gospodarki Wodnej  
w Lublinie**

LU.RZT.70.19.2023

## 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 2023 r. poz. 537, *zwanej dalej zzwz*oś bądź *ustawa*) w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 775 z późn. zm., *zwanej dalej Kpa*), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Gminnej Spółki Komunalnej Mordy Sp. z o.o., ul. Kilińskiego 9, 08-140 Mordy (KRS:0000888098). Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

### **zatwierdza**

taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę na terenie miasta i gminy Mordy, części gminy Paprotnia w miejscowości Stasin, części gminy Zbuczyn w miejscowości Czuryły oraz części gminy Suchożebry w miejscowości Krześlinek i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie miasta i gminy Mordy, 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 25 maja 2022 r. w sprawie wysokości stawki opłaty na rok 2023 za wydanie decyzji zatwierdzającej taryfę (M. P. z 2022 r. poz. 558). Opłatę w wysokości 576,04 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@wodypolskie.gov.pl

www.wody.gov.pl

## 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 Lublinie 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.



Z-ca Dyrektora  
*Wuczek*  
Tomasz Wuczek

### Otrzymują:

1. Gminna Spółka Komunalna Mordy Sp. z o.o., ul. Kilińskiego 9, 08-140 Mordy
2. Burmistrz Miasta i Gminy Mordy, ul. Kilińskiego 9, 08-140 Mordy
3. 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@wodypolskie.gov.pl

*K. Kopycki*

*B*  
Łukasz Bijak



RADCA PRAWNY

Małgorzata Dąwulska  
LB-1989

**GMINNA SPÓŁKA KOMUNALNA MORDY Sp. z o.o.**

08-140 Mordy, ul. Kilińskiego 9

tel: (25) 641 52 91; kom: 518 313 679

e-mail: gsk@mordy.pl

Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Lublinie  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

Z dnia ..... 02.06.2013 .....

Znak: ..... LU.RZ.G. 70.19.2013 .....

Z-ca Dyrektora

  
Tomasz Wuczko

## Taryfa

### 1. Rodzaje prowadzonej działalności

Po likwidacji Zakładu Gospodarki Komunalnej w Mordach z dniem 31.12.2021 r. działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na terenie gminy Mordy, części gminy Paprotnia w miejscowości Stasin, części gminy Zbuczyn w miejscowości Czuryły oraz części gminy Suchożebry w miejscowości Krześlinek i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Mordy prowadzi Gminna Spółka Komunalna w Mordach Sp. z o.o. na podstawie umowy IN.272.46.2021 z Miastem i Gminą Mordy z dnia 14.10.2021r.

**Przedmiotem działalności Gminnej Spółki Komunalnej Mordy Sp. z o.o. według PKD jest:**

- zbiorowe zaopatrzenia w wodę odbiorców usług w szczególności wydobycie, uzdatnianie i przesyłanie wody do sieci oraz sprzedaż wody,
- zbiorowe odprowadzania ścieków i oczyszczanie ich w oczyszczalni ścieków,
- eksploatacja, konserwacja i prowadzenie remontów istniejących ujęć wody, sieci wodociągowych, sieci kanalizacji sanitarnej,
- bieżąca eksploatacja, modernizacja, naprawa i konserwacja oczyszczalni ścieków,
- dokonywanie rozliczeń za pobraną wodę i odprowadzane ścieki oraz prowadzenie wymaganej dokumentacji w tym zakresie,
- wywóz nieczystości płynnych,
- całoroczne oczyszczanie miasta,
- konserwacja zieleni,
- świadczenie drobnych usług remontowych i przewozowych w ramach możliwości wynikających z posiadanego sprzętu i wyposażenia,
- zimowe utrzymanie placów i dróg gminnych na terenie miasta i gminy Mordy,
- zwalczanie gołoledzi na placach i drogach gminnych w obrębie miasta Mordy,
- utrzymanie czystości w bezodpływowym szalecie miejskim,
- odbiór i transport odpadów komunalnych ,
- roboty związane z budową dróg i autostrad,
- roboty budowlane związane ze wznoszeniem budynków mieszkalnych i niemieszkalnych.

Koszty pozostałej działalności nie związanej z zaopatrzeniem w wodę i odprowadzaniem ścieków nie obciążają odbiorców wody i ścieków. **Spółka nie prowadzi hurtowej sprzedaży wody ani też nie przyjmuje ścieków hurtowo.**

Gminna Spółka Komunalna Mordy  
Sp. z o.o.

  
Magdalena Gmitrzuk  
Prezes Spółki

**GMINNA SPÓŁKA KOMUNALNA MORDY Sp. z o.o.**

**08-140 Mordy, ul. Kilińskiego 9**

**tel: (25) 641 52 91; kom: 518 313 679**

**e-mail: gsk@mordy.pl**

**2. Rodzaje i struktura taryfy.**

Na podstawie kryteriów, o których mowa w Rozporządzeniu 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 dokonano wyboru struktury i rodzaju 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, Spółka określiła strukturę i rodzaj taryf:

- Taryfa wieloczęłonowa niejednolita zawierająca ceny i stawki opłaty abonamentowej za dostarczoną wodę dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług.
- Taryfa wieloczęłonowa jednolita zawierająca ceny i stawki opłat za odprowadzanie ścieków dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług.

**3. Taryfowe grupy odbiorców usług**

W okresie obowiązywania „Taryfy” Gminna Spółka Komunalna w Mordach Sp. z o.o. na terenie gminy Mordy, części gminy Paprotnia w miejscowości Stasin, części gminy Zbuczyn w miejscowości Czuryły oraz części gminy Suchożebry w miejscowości Krześlinek i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Mordy wprowadza podział na odbiorców usług na poszczególne grupy:

- w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

**Grupa W1** – wszyscy indywidualni odbiorcy – gospodarstwa domowe i gospodarstwa rolne – rozliczani na podstawie stanu wodomierza głównego w okresie miesięcznym lub kwartalnym.

**Grupa W2** - pozostali odbiorcy, nie wymienieni w grupie 1, w szczególności prowadzący działalność gospodarczą oraz jednostki strefy budżetowej ( w tym gmina obciążana na podstawie art. 22 ustawy z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków ( tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 2028, zwanej dalej „zzwoś”) za:

- wodę pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych
- wodę zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe,
- wodę zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych

- w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:

**Grupa S1** – wszyscy odbiorcy, w tym gospodarstwa domowe, instytucje użyteczności publicznej, przedsiębiorstwa przesyłowe (nieposiadające urządzeń pomiarowych, a ilość odprowadzonych ścieków ustalana jest jako równa ilości wody pobranej według wskazań wodomierza), odprowadzający ścieki bytowe i w związku z prowadzoną działalnością .

Gminna Spółka Komunalna Mordy  
Sp. z o.o.  
*Magdalena Gmitrzuk*  
Prezes Spółki

**GMINNA SPÓŁKA KOMUNALNA MORDY Sp. z o.o.**

**08-140 Mordy, ul. Kilińskiego 9**

**tel: (25) 641 52 91; kom: 518 313 679**

**e-mail: gsk@mordy.pl**

**4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat**

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

**4.1. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę – taryfa niejednolita wieloczonowa**

- a) wysokość należności za dostarczoną wodę stanowi iloczyn ilości pobranej wody ustalonej na podstawie wskazań wodomierzy głównych i ceny wody w zł/m<sup>3</sup>, pobierana za okres rozliczeniowy lub w przypadku braku wodomierza głównego stanowiącą iloczyn ilości wody określonej na podstawie przeciętnych norm zużycia wody i ceny wody w zł/m<sup>3</sup> pobierana za okres rozliczeniowy.
- b) stawka opłaty abonamentowej za miesiąc na odbiorcę rozliczanego w oparciu o wskazania wodomierza głównego lub wskazania wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej, a także na odbiorcę rozliczanego w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, skalkulowana na podstawie kosztów ponoszonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych oraz rozliczenie należności za ilość dostarczonej wody.

Należności wynikające z opłaty abonamentowej są regulowane przez odbiorców usług niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę w okresie rozliczeniowym. Zastosowanie opłat abonamentowych gwarantuje stałą, przewidywalną wartość przychodów od wszystkich odbiorców w określonym czasie.

**4.2. W zakresie zbiorowego odprowadzenia ścieków - taryfa jednolita wieloczonowa**

a) Należność za odprowadzone ścieki wyrażona jest w złotych za 1 m<sup>3</sup>, stanowiąca iloczyn ilości ścieków, ustalonej na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych, a w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej, lub określonej w umowie.

b) Stawka opłaty abonamentowej za miesiąc na odbiorcę rozliczanego w oparciu o wskazania wodomierza głównego, a także na odbiorcę rozliczanego w oparciu o ilość ścieków określoną w umowie, skalkulowana na podstawie kosztów ponoszonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych oraz rozliczenie należności za ilość dostarczonej wody.

**GMINNA SPÓŁKA KOMUNALNA MORDY Sp. z o.o.**

08-140 Mordy, ul. Kilińskiego 9

tel: (25) 641 52 91; kom: 518 313 679

e-mail: gsk@mordy.pl

**Tabela 1. Wysokość cen i stawek opłat.**

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

Lp.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za zaopatrzenie w wodę (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców w usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie	W okresie	W okresie
			od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy	od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy	od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy
1	Grupa 1	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	2,94	2,99	3,05
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	4,64	4,72	4,80
2	Grupa 2	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	2,99	3,04	3,10
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	4,64	4,72	4,80

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.	Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków (netto)		
	Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie	W okresie	W okresie
			od 1 do 12 miesięcy obowiązywania taryfy	od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy	od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy
1	Grupa 1	cena usługi odprowadzania ścieków	6,50	6,61	6,72
		stawka opłaty abonamentowej (zł/m-c)	3,48	3,54	3,60

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

Gminna Spółka Komunalna Mordy  
Sp. z o.o.Magdalena Gmitrzuk  
Prezesa Spółki

**GMINNA SPÓŁKA KOMUNALNA MORDY Sp. z o.o.**

**08-140 Mordy, ul. Kilińskiego 9**

**tel: (25) 641 52 91; kom: 518 313 679**

**e-mail: gsk@mordy.pl**

**5. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia  
nieruchomości w przyrządy pomiarowe.**

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia z uwzględnieniem cen i stawek opłat wynikających z niniejszej Taryfy.

W przypadkach wyposażenia budynków w wodomierze, ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie ich wskazań. W razie braku takich przyrządów pomiarowych ilość pobranej wody jest ustalana na podstawie przeciętnych norm zużycia wody.

Z powodu braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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.

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

Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez Przedsiębiorstwo, a w szczególności z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem punktów poboru ustalana będzie na podstawie pisemnych informacji składanych przez jednostkę straży pożarnej. Należności za pobraną wodę na cele przeciwpożarowe regulować będzie Gmina. Na podstawie niniejszej taryfy będzie także rozliczana przez Gminę zgodnie z obowiązującą ceną dla taryfowej grupy 3 ilość wody pobranej ze studni i źródeł ulicznych, zasilania publicznych fontann oraz do zraszania publicznych terenów zielonych, zgodnie z art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

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

Taryfa została przygotowana w sposób zapewniający:

- uzyskanie niezbędnych przychodów,
- ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem opłat i cen,
- eliminowanie subsydiowania skrośnego,
- motywowanie odbiorców usług do racjonalnego korzystania z wody i ograniczania zanieczyszczania ścieków.

Gminna Spółka Komunalna Mordy

Sp. z o.o.

Magdalena Gmitrzuk  
Prezes Spółki

**GMINNA SPÓŁKA KOMUNALNA MORDY Sp. z o.o.**

**08-140 Mordy, ul. Kilińskiego 9**

**tel: (25) 641 52 91; kom: 518 313 679**

**e-mail: gsk@mordy.pl**

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

Gminna Spółka Komunalna w Mordach Sp. z o.o. zgodnie z regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków realizuje zadania z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne dla wszystkich odbiorców usług, bez względu na to, do której taryfowej grupy odbiorców usług należą.

a) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- ujmowanie, uzdatnianie i dostawa wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi o parametrach zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- kontrolę parametrów dostarczanej wody z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami,
- montaż, wymiana i utrzymanie w pełnej sprawności technicznej wodomierzy głównych zainstalowanych na przyłączach wodociągowych,
- utrzymanie w pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń wodociągowych dostarczających wodę do instalacji odbiorców;

b) w zakresie zbiorowego oczyszczania ścieków:

- odbiór i oczyszczanie ścieków dostarczanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych,
- utrzymanie w pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń kanalizacji sanitarnej służących do odbioru ścieków z nieruchomości dostawców.

Gminna Spółka Komunalna Mordy Sp. z o.o. zobowiązana jest do zapewnienia sprawności posiadanych urządzeń i przyłączy wodociągowych, do realizacji usług dostawy wody w wymaganej ilości i jakości, pod odpowiednim ciśnieniem oraz urządzeń i przyłączy kanalizacyjnych do realizacji usług odprowadzania (w tym oczyszczania ścieków) - w sposób ciągły i niezawodny, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Gminna Spółka Komunalna Mordy Sp. z o.o. prowadzi dokumentację dotyczącą realizacji standardów wynikających z ustawodawstwa. Dokumentowaniu podlegają m.in.: badania laboratoryjne, jakości wody, utrzymanie i obsługa wodomierzy, legalizacja wodomierzy, niezawodność dostaw wody i odprowadzania ścieków, straty w sieci, naprawa sieci i innych urządzeń wod.-kan., taryfy, dokumentacja dotycząca skarg odbiorców, awarii, odczytów wodomierzy, ściągania należności.

Spółka prowadzi regularną wewnętrzną kontrolę jakości dostarczanej wody oraz jakości odprowadzanych ścieków bytowych, informuje konsumentów o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz o jakości ścieków w formie i trybie określonym przepisami ustawy. Spółka zapewnia prawidłową eksploatację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, w tym dokonuje niezbędnych napraw. Celem przedsiębiorstwa jest poprawa jakości usług, pozwalająca na niezwłoczne reagowanie i likwidację zakłóceń procesów produkcyjnych, a także na stałą kontrolę parametrów jakościowych.

Gminna Spółka Komunalna Mordy  
Sp. z o.o.  
Magdalena Gmitrzuk  
Prezes Spółki



**GMINNA SPÓŁKA KOMUNALNA MORDY Sp. z o.o.**

**08-140 Mordy, ul. Kilińskiego 9**

**tel: (25) 641 52 91; kom: 518 313 679**

**e-mail: gsk@mordy.pl**

**6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.**

Dla wszystkich odbiorców z terenu gminy Mordy, części gminy Paprotnia w miejscowości Stasin, części gminy Zbuczyn w miejscowości Czuryły oraz części gminy Suchożebry w miejscowości Krześlinek i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Mordy stosowane są jednakowe standardy jakościowe obsługi odbiorców usług, świadczone przez przedsiębiorstwo. W zakresie jakości świadczonych usług bezpośrednio udziela się odbiorcom usług wszelkich istotnych informacji w szczególności dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- 2) występujących zakłóceń w dostawach wody lub w odprowadzaniu ścieków, w tym o planowanych przerwach w świadczeniu usług,
- 3) występujących awariach urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

Spółka dostarcza odbiorcom usług niezbędnych informacji, w szczególności informacje na temat praw przysługujących klientowi i obowiązków dostawcy wody/odbiorcy ścieków, warunków zawierania umów, sposobów załatwiania reklamacji i dochodzenia praw, sposobów rozliczeń, również informacje na temat kar, informacje finansowe – o wysokościach cen i opłat za wodę i ścieki wynikających z przyjętych taryf, informacje na temat procedur obowiązujących na terenie gmin Mordy, Paprotnia i Zbuczyn (informacje o warunkach podłączenia do sieci wod.-kan., procedury w dziedzinie obsługi klienta, procedury odczytu wodomierzy i fakturowania, wpłacania należności, zgłaszania i usuwania awarii, wstrzymywania dostarczania wody, rozwiązywania umów), informacje ogólne.

Każdy odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez przedsiębiorstwo umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości naliczonych opłat za te usługi.

Reklamacja może być składana w siedzibie Spółki w dowolnej formie (ustnie, telefonicznie, email, pisemnie itp.), po powzięciu informacji o wystąpieniu zdarzenia stanowiącego podstawę jej złożenia. Rozpatrywaniem skarg i reklamacji zajmuje się dział wodociągów i kanalizacji.

Biuro Spółki stanowi jednocześnie biuro obsługi klienta. Wszelkimi zagadnieniami związanymi ze świadczeniem usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zajmuje się 12 osób łącznie. W siedzibie Spółki i na stronie internetowej Gminy Mordy oraz na BIP Spółki można uzyskać informuje o:

- 1) taryfie aktualnie obowiązującej na terenie gminy Mordy,
- 2) treści „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków”, obowiązującego na terenie gminy Mordy,
- 3) wynikach ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody i ścieków.

Wprowadzane taryfy gwarantują w roku ich obowiązywania prowadzenie bieżących remontów i napraw sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, co wpłynie na jakość świadczonych usług.

Jakość wody rozprowadzanej przez przedsiębiorstwo jest zgodna z normami krajowymi.