



**Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie**

**Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu**

WR.RZT.70.25.2022

Wrocław, dnia 17 maja 2022 r.



POLECONY
Za zwrotnym
potwierdzeniem odbioru

**Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych
sp. z o.o.
ul. Dworcowa 4
59-970 Zawidów**

**Burmistrz Gminy Miejskiej Zawidów
Plac Zwycięstwa 21/22
59-970 Zawidów**

**Wójt Gminy Sulików
ul. Dworcowa 5
59-975 Sulików**

DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust 2 w związku z 27a ust. 3 pkt 2) i 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 – dalej u.z.z.w.) w związku z art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2021, poz. 735 – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych sp. z o. o. z/s w Zawidowie z dnia 18 marca 2022 r. w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gmin Zawidów i Sulików, na okres 3 lat,

zatwierdzam

taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie gmin Zawidów i Sulików, na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 24b ust. 1 u.z.z.w. w dniu 29 marca 2022 r. na wniosek Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych sp. z o.o. z/s w Zawidowie zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gmin Zawidów i Sulików na okres 3 lat.

W trakcie postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych sp. z o.o. z/s w Zawidowie opracowało taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gmin Zawidów i Sulików, zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 u.z.z.w. oraz z przepisami 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).

Przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny, jeżeli wynik oceny, weryfikacji lub analizy, o których mowa w art. 24c ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków jest pozytywny.


Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku, stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia przedstawionego przez Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych sp. z o.o. z/s w Zawidowie, z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz ustawy Prawo wodne. Wnioskodawca ustalił niezbędne przychody uwzględniając w szczególności zmiany wielkości usług i warunki ich świadczenia. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych sp. z o.o. z/s w Zawidowie działalności gospodarczej oraz dokonał weryfikacji kosztów związanych ze świadczeniem usług, poniesionych w roku obrachunkowym obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalonej na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen. W związku z powyższym, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gmin Zawidów i Sulików jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d u.z.z.w. Opłatę w wysokości 548,09 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr 77 1130 1017 0020 1510 6720 0025 w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

POUCZENIE

1. Od niniejszej decyzji służy stronom odwołanie do Prezesa Wód Polskich za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (ul. C. K. Norwida 34, 50-950 Wrocław), w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia (art. 127 § 1 i § 2, art. 129 § 1 i § 2 k.p.a.).
2. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję (art. 127a § 1 k.p.a.).
3. 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 (art. 127a § 2 k.p.a.).
4. Decyzja podlega wykonaniu przed upływem terminu do wniesienia odwołania, jeżeli jest zgodna z żądaniem wszystkich stron lub jeżeli wszystkie strony zrzekły się prawa do wniesienia odwołania (art. 130 § 4 k.p.a.).


z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
Zastępca Dyrektora
Rafał Błaszczki

Otrzymują:

1. Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych sp. z o.o., ul. Dworcowa 4, 59-970 Zawidów,
2. Burmistrz Gminy Miejskiej Zawidów, Plac Zwycięstwa 21/22, 59-970 Zawidów,
3. Wójt Gminy Sulików, ul. Dworcowa 5, 59-975 Sulików,
4. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – a/a.

Dyrektor
Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
ul. Norwida 34, 50-950 Wrocław

Kierownik
Wydziału Taryf
Patrycja Kornaś
16.05.2022

Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Spółka z o.o.
Ul. Dworcowa 4
59-970 Zawidów

Niniejsza taryfa stanowi załącznik do decyzji
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

Z dnia 17.05.2022 r.

Znak. NR.RZT. 70.25.2022

Zupoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
Zastępcy Dyrektora
Rafał Błaszczyk

TARYFA

DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W

WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWA-

DZENIA ŚCIEKÓW

na terenie gmin Zawidów i Sulików (Stary Zawidów,
ul. Starozawidowska, Wilka)

na okres 3 lat

Prezes Zarządu

Piotr Michalkiewicz

Zastępca Zarządu
mgr Księżop

Szuste

Zawidów, 2022 r.

1. Rodzaj prowadzonej działalności

Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych w Zawidowie prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków na podstawie:

- Uchwały Rady Miejskiej w Zawidowie nr XV/88/99 z dnia 21 października 1999 r. o powołaniu Spółki.
- zezwolenia wydanego Decyzją Burmistrza Miasta Zawidowa nr Oś. 7050/01/2002 z dnia 31-12-2002 r.
- zezwolenia wydanego Decyzją Wójta Gminy Sulików nr RG/6213/14/2003 z dnia 20.06.2003 r.

Zgodnie z powyższymi regulacjami, przedmiotem działania przedsiębiorstwa w zakresie gospodarki wodno-kanalizacyjnej jest:

- ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody;
- odprowadzanie i oczyszczanie ścieków.

Działalność powyższą przedsiębiorstwo wykonuje za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jej posiadaniu i użytkowaniu.

2. Rodzaj i struktura taryfy.

W rozliczeniach z odbiorcami usług obowiązuje:

rodzaj taryfy: taryfa jednolita

- zawierającą jednolite ceny usług dla wszystkich grup odbiorców usług, odrębne dla zaopatrzenia w wodę i dla odprowadzania ścieków.

struktura taryfy: taryfa jednoczłonowa – zawierająca cenę w rozliczeniach

za dostarczoną wodę:

1/ **cena** – wyrażona w złotych za 1 m³ dostarczonej wody,

za odebrane ścieki :

1/ **cena** – wyrażona w złotych za 1 m³ odebranych ścieków.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

Taryfowa grupa odbiorców usług obejmuje odbiorców wyodrębnionych na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi.

Uwzględniając koszty zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków oraz sposób korzystania z urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, określono **jedną grupę odbiorców w poszczególnych usługach:**

L. p.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Charakterystyka taryfowej grupy odbiorców usług
0	1	2
1.	Zaopatrzenie w wodę (ZW):	
1.	Odbiorcy wody	Właściciele i zarządcy budynków oraz posiadający inny tytuł prawny do nieruchomości Odbiorcy wody przeznaczonej do spożycia lub na cele socjalno-bytowe np. placówki opiekuńczo – wychowawcze i oświatowe, hotele, sklepy, zakłady usługowe i inne, Odbiorcy zakupujący wodę przeznaczoną na potrzeby produkcji, w której woda wchodzi w skład albo bezpośredni kontakt z produktami żywnościowymi i farmaceutycznymi, lub na cele konfekcjonowania, np. mleczarnie, masarnie, zakłady mięsne, zakłady drobiarskie, zakłady przetwórstwa owocowo-warzywnego, rozlewnie i wytwórnie napojów, produkcja leków, zakłady chemiczne, myjnie samochodowe, budownictwo, hutnictwo, przemysł metalowy, usługi transportowe i inne- rozliczani za ilość dostarczonej wody ustaloną w oparciu o wskazania wodomierza głównego, o wskazania wodomierzy zainstalowanych w lokalach, rozliczani w oparciu o ryczałt ustalony na podstawie norm. Woda zużyta na cele ppoż. , do zasilania publicznych fontann, do zraszania publicznych ulic i terenów zielonych rozliczana wg. Zasad wynikających z umowy zawartej w tym celu z gminą.
	2. Odprowadzanie ścieków (OŚ):	
2.	Dostawcy ścieków	Właściciele, zarządcy budynków, Odbiorcy rozliczani za ilość odprowadzanych ścieków określoną w oparciu o ilość zużytej wody, ustaloną na podstawie wskazań wodomierza głównego, na podstawie wskazań wodomierzy zainstalowanych w lokalach. Odbiorcy rozliczani za ilość odprowadzanych ścieków określoną na podstawie wodomierza głównego i dodatkowego określającego ilość wody bezpowrotnie zużytej. Odbiorcy usług rozliczani za ilość odprowadzanych ścieków określoną na podstawie ilości zużytej wody ustalonej w oparciu o ryczałt ustalony na podstawie norm. Odbiorcy rozliczani za ilość odprowadzanych ścieków określoną w oparciu o wskazania urządzeń pomiarowych

Użyte w tabeli określenia oznaczają:

1/ **wodomierz główny**- przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym,

2/ **wodomierz zainstalowany w lokalu** – przyrząd pomiarowy zainstalowany w każdym lokalu nieruchomości wielolokalowej, zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi w sposób uzgodniony z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym,

3/ **urządzenie pomiarowe**- przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzanych ścieków, znajdujący się na przyłączy kanalizacyjnym,

4/ **wodomierz dodatkowy** – przyrząd pomiarowy zainstalowany dodatkowo, obok wodomierza głównego, mierzący ilość wody zużytej na podlewanie ogródków, terenów zieleni itp., spływającej bezpośrednio do gleby (gruntu) lub bezpowrotnie zużytej.

3. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat w okresie 3 lat obowiązywania taryfy.

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę dla zasadniczej grupy odbiorców usług obowiązuje taryfa jednoczłonowa składająca się z ceny wyrażonej w zł za 1 m³ dostarczonej wody.

Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy:

Lp.	Rodzaj ceny i stawki opłat	Taryfowa grupa odbiorców
		Gospodarstwa domowe oraz pozostali odbiorcy usług
0	1	2
1	Cena za 1 m ³ dostarczonej wody	3,74 / m ³
1	Cena za 1 m ³ dostarczonej wody z podatkiem VAT 8%	4,04 zł / m ³

Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy:

Lp.	Rodzaj ceny i stawki opłat	Taryfowa grupa odbiorców
		Gospodarstwa domowe oraz pozostali odbiorcy usług
0	1	2
1	Cena za 1 m ³ odprowadzonych ścieków	10,00 zł / m ³
2	Cena za 1 m ³ odprowadzonych ścieków z podatkiem VAT 8%	10,80 zł / m ³

**Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę w okresie od 13 do 24 miesiąca
obowiązująca nowej taryfy:**

Lp.	Rodzaj ceny i stawki opłat	Taryfowa grupa odbiorców
		Gospodarstwa domowe oraz pozostali odbiorcy usług
0	1	2
1	Cena za 1 m ³ dostarczonej wody	3,81 zł / m ³
1	Cena za 1 m ³ dostarczonej wody z podatkiem VAT 8%	4,11 zł / m ³

**Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków w okresie od 13 do 24 miesiąca
obowiązująca nowej taryfy:**

Lp.	Rodzaj ceny i stawki opłat	Taryfowa grupa odbiorców
		Gospodarstwa domowe oraz pozostali odbiorcy usług
0	1	2
1	Cena za 1 m ³ odprowadzonych ścieków	10,00 zł / m ³
2	Cena za 1 m ³ odprowadzonych ścieków z podatkiem VAT 8%	10,80 zł / m ³

**Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę w okresie od 25 do 36 miesiąca
obowiązująca nowej taryfy :**

Lp.	Rodzaj ceny i stawki opłat	Taryfowa grupa odbiorców
		Gospodarstwa domowe oraz pozostali odbiorcy usług
0	1	2
1	Cena za 1 m ³ dostarczonej wody	3,91 zł / m ³

1	Cena za 1 m ³ dostarczonej wody z podatkiem VAT 8%	4,22 zł / m ³

Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy :

Lp.	Rodzaj ceny i stawki opłat	Taryfowa grupa odbiorców
		Gospodarstwa domowe oraz pozostali odbiorcy usług
0	1	2
1	Cena za 1 m ³ odprowadzonych ścieków	10,00 zł / m ³
2	Cena za 1 m ³ odprowadzonych ścieków z podatkiem VAT 8%	10,80 zł / m ³

Obowiązujące ceny za odprowadzenie ścieków zależne są od ilości pobranej wody i wyrażone w złotych za 1 m³.

4. 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 i rozporządzenia wymienionych w pkt.1 Taryfy.

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. Przedsiębiorstwo na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

O ile umowa nie stanowi inaczej, opłaty za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierane są za każdy miesiąc, w którym świadczone były usługi.

Z powodu braku opomiarowania sieci kanalizacyjnej zlokalizowanej na terenie działania przedsiębiorstwa wodociągowo – kanalizacyjnego, ilość ścieków dostarczanych przez odbiorców usług, zgodnie z art.27, ust. 5 ustawy ustala się jako równą ilości pobranej wody lub ilości określonej w umowie.

W przypadku wyposażenia budynku w urządzenia pomiarowe ilość odprowadzonych ścieków ustalana jest w oparciu o ich wskazania.

W rozliczeniach za odprowadzanie ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

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

5. Warunki stosowania cen i stawek opłat

6.1. Zakres świadczonych usług

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne.

W zakresie dostawy wody przedsiębiorstwo ponosi koszty stałe obsługi klientów, różniące się w bardzo nieznacznym stopniu wielkością zainstalowanego wodomierza głównego (99% zainstalowanych urządzeń to wodomierze o przekroju ϕ 15 i 20), dlatego nie zastosowano w taryfie zróżnicowanej opłaty abonamentowej. Dokonywane są odczyty i rozliczenia wskazań wodomierzy głównych w porównaniu z uwzględnionymi i podanymi uprzednio stanami wodomierzy lokalowych w odniesieniu do wszystkich odbiorców usług a koszty te zostały w kalkulowane w cenę 1 m³ wody.

Zbiorowe odprowadzenie ścieków realizowane jest dla odbiorców posiadających przyłącze kanalizacyjne, dlatego opłaty za odprowadzone ścieki naliczane są zgodnie z Taryfą. Dla odbiorców nie posiadających przyłącza kanalizacyjnego opłaty za odprowadzone ścieki naliczane są na podstawie umowy o wywóz nieczystości płynnych beczkowitzem, na odrębne zlecenie.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w Taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych i które zostały określone w Ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2020.0.2028).

Jakość wody produkowanej przez przedsiębiorstwo jest zgodna zarówno z normami krajowymi, jak i normami europejskimi. Od stycznia 2008 r. funkcjonuje zmodernizowany zakład uzdatniania. Woda ujmowana jest z ujęć głębinowych. Podlega uzdatnianiu bez chemicznego wspomaganie, co sprawia, że zachowuje wysokie walory zdrowotne i smakowe. Funkcjonująca od marca 2006 roku oczyszczalnia ścieków spełnia wysokie wymogi ekologiczne.

W zakresie jakości świadczonych usług Przedsiębiorstwo realizuje zadania określone:

- w Ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków oraz przepisach wykonawczych do tej ustawy;
- w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na terenie gminy Sulików - Uchwała Rady Gminy Sulików Nr III/23/18 z dnia 28 grudnia 2018 r.;
- w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na terenie gminy Zawidów - Uchwała Rady Miejskiej w Zawidowie nr XXXIX/177/2021 z dnia 27 maja 2021 r. oraz nr XLI/194/2021 z dnia 10 sierpnia 2021 r.;
- w Uchwale Rady Miejskiej w Zawidowie nr XV/88/99 (w sprawie utworzenia Spółki);
- w umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodno – kanalizacyjnych;
- w przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska, w rozporządzeniach 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.

W celu zapewnienia wysokiej jakości usług Przedsiębiorstwo prowadzi bieżącą i stałą kontrolę procesów produkcyjnych, co pozwala na natychmiastową reakcję w przypadku jakichkolwiek zakłóceń w procesie, a także na stałą kontrolę parametrów jakościowych.

Stały nadzór nad jakością wody prowadzi, zgodnie z ustawowym obowiązkiem, Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna. We własnym zakresie Przedsiębiorstwo wykonuje pomiary poprawności procesu uzdatniania wody oraz oczyszczania ścieków.

Dla utrzymania jakości świadczonych usług w Spółce funkcjonuje Dział Obsługi Klienta, tj. dział bezpośredniego kontaktu, zajmujący się wnioskami, skargami i innymi sprawami wnoszonymi przez usługobiorców. Do pionu obsługi klientów należy ewidencja wskazań zużycia wody i ścieków, naliczanie należności, fakturowanie, ewidencja wodomierzy oraz stanowisko prowadzące ewidencję rozrachunków z odbiorcą.

Zgłaszane awarie są sprawdzane i usuwane niezwłocznie.

Usługi świadczone są przez przedsiębiorstwo w sposób ciągły i niezakłócony. Od marca 2020 r. w związku z zagrożeniem epidemiologicznym Covid-19, do chwili obecnej nie miały miejsca żadne zakłócenia w ciągłości świadczenia usług ani w płynnej realizacji zleceń i spraw klientów. Zakład został objęty rygorystycznymi wytycznymi w celu zachowania bezpieczeństwa pracowników i klientów i zapewnienia niezakłóconego działania. Wdrożono przestrzeganie środków ostrożności, ograniczając maksymalnie kontakt bezpośredni z klientem, zapewniono środki higieny i dezynfekcji, biuro obsługi klienta funkcjonuje na niezmiennym poziomie. Wprowadzono system hybrydowy naprzemienny pracy pracowników w biurze, łącząc pracę zdalną z pracą w siedzibie. Bez względu na rodzaj obsługi, stały, dobry kontakt z klientem zachowany został przez załatwianie spraw mailowo, telefonicznie, oraz przez bieżące relacje poprzez SMS.

Reklamacje rozpatrywane są na bieżąco, maksymalny czas to 14 dni roboczych.

Wiceprezes Zarządu
Główny Księgowy
Karina Szulc