

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów. W zakresie jakości świadczonych usług Spółka realizuje zadania określone: w regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na terenie jego działania, w umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowo-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 dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia wody przez ludzi, w tym wymagań bakteriologicznych, fizykochemicznych i organoleptycznych.

W celu zapewnienia ciągłości i niezawodności dostarczania wody użytkownikom w 2017 roku została oddana do użytku nowa Studnia na terenie wsi Śmiechowice.

Woda ujmowana z ujęć Śmiechowice jest poddawana procesom uzdatniania w zmodernizowanej Stacji Uzdatniania Wody w Śmiechowicach.

Woda ujmowana z ujęć Nowy Świat jest uzdatniania w zmodernizowanej Stacji Uzdatniania Wody Nowy Świat. Podlega ona procesom odżelaziania i osmozy.

Jakość produkowanej wody jest zgodna z obowiązującymi normami i podlega badaniom zgodnie z harmonogramem przez Państwową Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną w Brzegu.

Ścieki z miejscowości Mąkoszyce Rogalice i Tarnowiec dostarczane są do oczyszczalni ścieków w Mąkoszycach, gdzie poddawane są procesom mechanicznego i biologicznego oczyszczania, a następnie odprowadzane są do rzeki Smortawa. Odprowadzane ścieki spełniają warunki pozwolenia wodno-prawnego i obowiązujących standardów w tym zakresie.

Reklamacje składane przez odbiorców rozpatrywane są na podstawie §56 obowiązującego „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Lubsza” :

1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, wnoszone są na piśmie, osobiście przez zainteresowanego w siedzibie Spółki, listem poleconym lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie 14 dni od ujawnienia zdarzenia (niezgodności).
3. W sprawach nieskomplikowanych, kiedy Spółka uznaje zgłoszoną reklamację, dopuszczalne jest rozpatrzenie reklamacji zgłoszonej ustnie, telefonicznie, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej w terminie 1 dnia od jej zgłoszenia. W przypadku nie uznania tak zgłoszonej reklamacji, Spółka informuje odbiorcę usług o trybie zgłoszenia reklamacji na piśmie.
4. Spółka rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu, jednak nie

PREZES
Zakładu Wodociągów i Kanalizacji
Śmiechowiec Sp. z o.o.
Ryszard Bahrynowski