

i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie.

Z wypełnianiem standardów obsługi odbiorców usług wiąże się konieczność prowadzenia przez Zakład specjalizowanej dokumentacji i udzielania informacji.

Zakład prowadzi:

- dokumentację dotyczącą realizacji standardów (dokumentowaniu podlegają m.in. badania laboratoryjne jakości wody, badania laboratoryjne odprowadzanych ścieków, kontrola ciśnienia wody, utrzymanie i obsługa wodomierzy, legalizacja wodomierzy, niezawodność dostaw wody i odprowadzania ścieków, straty w sieci, awarie, taryfy, itp.),
- dokumentację dotyczącą obsługi Klienta (m.in. ewidencje skarg, awarii, zleceń, odczytów wodomierzy, ściągania należności).

Zakład dostarcza odbiorcom usług niezbędne informacje, 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 w przedsiębiorstwie (informacje o warunkach podłączenia do sieci wod.-kan., informacje o procedurach odczytu wodomierzy i fakturowania, wpłacania należności, zgłaszania i usuwania awarii, wstrzymywania dostarczania wody, rozwiązywania umów),
- informacje dotyczące strategii ogólnej, długofalowych planów rozwoju przedsiębiorstwa oraz lokalnego rozwoju ekonomicznego.

Spółka zapewnia obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.