

Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Wniosek o zatwierdzenie taryf wraz ze szczegółową kalkulacją cen i stawek opłat został opracowany na podstawie obowiązujących przepisów określonych w :

- 1) Ustawie *o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków* z dnia 7 czerwca 2001 roku (Dz. U. 2024 poz. 757), zwanej dalej Ustawą;
- 2) Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 roku w *sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków* (Dz. U. z 2022, poz. 1074), zwanego dalej Rozporządzeniem.

Wszelkie określenia odnoszące się do struktur taryfowych, rodzajów taryf i metodologii niezbędnych przychodów, pochodzą z Ustawy lub Rozporządzenia.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców z terenu gminy Latowicz w zakresie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków świadczonych przez Gminę Latowicz, z wyłączeniem odbiorców dostarczających nieczystości płynne taborem asenizacyjnym z terenów nieskanalizowanych, gdyż ten rodzaj usług nie mieści się w katalogu zbiorowego odprowadzania ścieków.

Ilekrót w tekście jest mowa o Przedsiębiorstwie dotyczy to Gminy Latowicz.

I. Rodzaje prowadzonej działalności.

Gmina Latowicz, jako przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. *o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków*.

Przedmiot działania – w zakresie objętym ustawą – stanowi dostawa wody oraz odprowadzanie ścieków za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w eksploatacji Gminy Latowicz. Gmina zobowiązana jest do zapewnienia ciągłości dostaw, odpowiedniej jakości wody oraz niezawodnego odprowadzania ścieków mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług oraz wymagań ochrony środowiska, a także optymalizacji kosztów.

Od 1 listopada 2021 r. przedmiotem działalności Gminy Latowicz jest również działalność w zakresie odbioru ścieków dowożonych wozami asenizacyjnymi. Ponadto od 1 stycznia 2022 r. gmina Latowicz przejęła w eksploatację sieć wodociągową eksploatowaną uprzednio przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Mrozach, obsługujący Stację Uzdatniania Wody w Piasecznie. Sieć kanalizacyjna jest własnością Gminy Latowicz.

Kosztów działalności w zakresie odbioru ścieków dowożonych wozami asenizacyjnymi nie uwzględniono w kalkulacji nowej taryfy. Wyłączono je wg udziału procentowego w każdym z trzech okresów obowiązywania nowej taryfy. W okresie ostatnich 12 miesięcy poprzedzających złożenie wniosku o zatwierdzenie taryfy udział ścieków dowożonych wynosił 11,52%. Wyłączono je wg udziału procentowego w każdym z trzech okresów

obowiązywania nowej taryfy, zakładając wzrost o ok. 1,5% ilości ścieków dowożonych z uwagi na fakt coraz bardziej systematycznego opróżniania zbiorników bezodpływowych i przydomowych oczyszczalni ścieków przez podmioty korzystające z usług Gminy Latowicz (tj. 13%).

II. Rodzaj i struktura taryfy.

Zgodnie z § 3 pkt 1 Rozporządzenia, taryfy zostały skonstruowane w sposób zapewniający:

1. uzyskanie niezbędnych przychodów,
2. ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat,
3. eliminowanie subsydiowania skośnego,
4. motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody i ograniczania zanieczyszczenia ścieków,
5. łatwość obliczania i sprawdzania cen i stawek opłat.

W związku z powyższym przy rozliczeniach za dostarczoną wodę dla odbiorców usług obowiązuje **taryfa niejednolita wieloczołnowa** składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za 1 m³ dostarczonej wody rozliczana co 6 miesięcy (12 miesięcy w przypadku wody na cele ppoż.), co 3 miesiące oraz
- stałej opłaty abonamentowej, wyrażanej w złotych na odbiorcę na 6 miesięcy (12 miesięcy w przypadku wody na cele ppoż.), co 3 miesiące, niezależnej od wielkości dostarczonej wody.

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

- ceny wyrażonej w złotych za 1 m³ odprowadzonych ścieków rozliczana co 3 miesiące oraz
- stałej opłaty abonamentowej, wyrażanej w złotych na odbiorcę na 3 miesiące, niezależnej od wielkości odprowadzonych ścieków.

III. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Zgodnie z § 11 rozporządzenia, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług, uwzględniając lokalne uwarunkowania, w szczególności:

- wielkość zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców usług, mierzona kosztami jednostkowymi,
- dostępność danych odnoszących się do poszczególnych rodzajów kosztów,
- strukturę i rodzaj planowanej taryfy,
- stabilność stosowanych metod alokacji kosztów,
- wyposażenie w wodomierze i urządzenia pomiarowe,
- możliwość wyodrębnienia kosztów do ich właściwej alokacji.

Uwzględniając powyższe, wyłoniono pięć taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz trzy taryfowe grupy odbiorców usług w zakresie odprowadzania ścieków, obejmujące wszystkich odbiorców usług.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę podział na grupy taryfowe kształtuje się następująco:

Grupa I - gospodarstwa domowe pobierające wodę na cele socjalno-bytowe, rozliczane

w okresach 6-miesięcznych na podstawie wskazań wodomierza głównego, odbiorcy korzystający wyłącznie z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę;

- Grupa II** - wszyscy pozostali odbiorcy (gmina i jej jednostki budżetowe, jednostki oświaty i kultury, przedsiębiorcy prowadzących działalność gospodarczą) pobierający wodę do celów związanych z prowadzeniem działalności, rozliczani w okresach 6-miesięcznych na podstawie wskazań wodomierza głównego, odbiorcy korzystający wyłącznie z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę;
- Grupa III** - gospodarstwa domowe pobierające wodę na cele socjalno-bytowe, rozliczane w okresach 3-miesięcznych na podstawie wskazań wodomierza głównego, odbiorcy korzystający zarówno z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę jak i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- Grupa IV** – wszyscy pozostali odbiorcy (gmina i jej jednostki budżetowe, jednostki oświaty i kultury, przedsiębiorcy prowadzących działalność gospodarczą) pobierający wodę do celów związanych z prowadzeniem działalności, rozliczani w okresach 3-miesięcznych na podstawie wskazań wodomierza głównego, odbiorcy korzystający zarówno z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę jak i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- Grupa V** – Gmina pobierająca wodę dla celów określonych w art. 22 u.z.z.w., rozliczana na podstawie raportów w okresach 12-miesięcznych.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków podział na grupy taryfowe kształtuje się następująco:

- Grupa I** – gospodarstwa domowe odprowadzające ścieki bytowe rozliczane w okresach 3- miesięcznych na podstawie ilości pobranej wody wg wskazań wodomierza głównego, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnie zużytej określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego, odbiorcy korzystający zarówno z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę jak i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- Grupa II** – pozostali odbiorcy (gmina i jej jednostki budżetowe, jednostki oświaty i kultury, przedsiębiorcy prowadzących działalność gospodarczą) odprowadzający ścieki bytowe, rozliczani w okresach 3-miesięcznych na podstawie ilości pobranej wody wg wskazań wodomierza głównego, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnie zużytej określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego, odbiorcy korzystający zarówno z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę jak i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- Grupa III** – gospodarstwa domowe odprowadzające ścieki bytowe rozliczane w okresach 3- miesięcznych na podstawie umowy, odbiorcy korzystający wyłącznie z usług zbiorowego odprowadzania ścieków.

W ramach rozliczeń z odbiorcami usług Przedsiębiorstwo stosuje tradycyjną formę faktur papierowych. Biorąc pod uwagę powyższe sposób doręczania faktur nie stanowi kryterium różnicującego odbiorców i nie ma wpływu na wyodrębnienie grup taryfowych.

Struktura odbiorców usług w podziale na zakres korzystania z usług kształtuje się następująco:

- 1247 odbiorców – to odbiorcy korzystający wyłącznie z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę;
- 571 odbiorców – odbiorcy korzystający jednocześnie z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- 22 odbiorców – odbiorcy korzystający wyłącznie z usługi zbiorowego odprowadzania ścieków.

IV. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

1. Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę dla pięciu grup taryfowych obowiązuje taryfa niejednolita wieloczołonowa składająca się z:
 - ceny wyrażonej w złotych za m³ dostarczonej wody oraz
 - stawki opłaty abonamentowej, niezależnej od ilości dostarczonej wody.
2. W przypadku działalności związanej ze zbiorowym odprowadzaniem ścieków przy rozliczeniach za odprowadzone ścieki dla trzech grup taryfowych obowiązuje taryfa niejednolita wieloczołonowa składająca się z:
 - ceny wyrażonej w złotych za m³ odprowadzonych ścieków oraz
 - stawki opłaty abonamentowej, niezależnej od ilości odprowadzonych ścieków.

3. Stawka opłaty abonamentowej

Stawka opłaty abonamentowej jest to stała, niezależna od zużycia wody ani ilości odprowadzonych ścieków, wielkość wyrażona w złotych na odbiorcę usług, za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu. W przypadku dostarczania usługi wyłącznie zaopatrzenia w wodę okres rozliczeniowy wynosi 6 miesięcy (na cele ppoż. 12 miesięcy), w dostarczaniu usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków lub wyłącznie odprowadzania ścieków okres rozliczeniowy wynosi 3 miesiące. Wprowadzenie opłaty abonamentowej za odczyt i rozliczenie umożliwi obciążenie każdego odbiorcy rzeczywistymi kosztami wynikającymi z konieczności rozliczenia należności. Stawka ta ma za zadanie pokryć koszty wykonania odczytu wodomierza głównego zlokalizowanego na przyłączy do każdej nieruchomości, z uwzględnieniem wskazań wodomierza dodatkowego mierzącego ilość bezpowrotnie zużytej wody, jak również koszty rozliczenia należności. Odbiorcy rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego pokrywają w opłacie abonamentowej również koszty utrzymania w gotowości urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Gotowość do świadczenia usług wynika z kosztów eksploatacji i utrzymania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Fakt posiadania czynnego przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego obliguje odbiorcę do regulowania opłaty abonamentowej z tytułu gotowości do świadczenia usług. W przypadku braku opłat abonamentowych cena 1 m³ wody lub ścieków byłaby wyższa o te elementy, które uwzględnione zostały przy ustalaniu wysokości tych opłat. A zatem opłata abonamentowa nie jest dodatkowym obciążeniem nakładanym na odbiorcę wody. Elementy składowe tej opłaty zostały wyłączone z kalkulacji ceny jednostkowej za dostawę 1 m³ wody oraz z kalkulacji ceny jednostkowej odprowadzanych ścieków. Taka konstrukcja taryf odzwierciedla faktyczną sytuację świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

4. Ceny i stawki opłat dla wyodrębnionych grup taryfowych

W rozliczeniach za dostarczoną wodę obowiązuje taryfa wg cen wyrażonych w złotych za m³

dostarczonej wody oraz opłaty abonamentowej.

W rozliczeniach za odprowadzane ścieki obowiązuje taryfa wg cen wyrażonych w złotych za m³ odprowadzonych ścieków oraz opłaty abonamentowej

Wysokość opłat za 1 m³ wody i ścieków oraz opłat stałych na okres 3 lat (w złotych, netto) kształtuje się następująco:

Dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat w okresach obowiązywania nowych taryf		
taryfowa grupa odbiorców w usług	rodzaj cen i stawek opłat	w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy
		Grupa 1	cena wody (zł/m ³)	3,04
opłata abonamentowa (zł/odb/6m-cy)	21,66		22,03	22,32
Grupa 2	cena wody (zł/m ³)	3,09	3,10	3,11
	opłata abonamentowa (zł/odb/6m-cy)	21,66	22,03	22,32
Grupa 3	cena wody (zł/m ³)	3,04	3,05	3,06
	opłata abonamentowa (zł/odb/3m-ce)	10,83	11,02	11,16
Grupa 4	cena wody (zł/m ³)	3,09	3,10	3,11
	opłata abonamentowa (zł/odb/3m-ce)	10,83	11,02	11,16
Grupa 5	cena wody (zł/m ³)	3,09	3,10	3,11
	opłata abonamentowa (zł/odb/12m-cy)	26,40	26,85	27,18

Dla zbiorowego odprowadzania ścieków:

Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat w okresach obowiązywania nowych taryf		
taryfowa grupa odbiorców usług	rodzaj cen i stawek opłat	w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania nowej taryfy	w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania nowej taryfy
		Grupa 1	cena ścieków (zł/m ³)	10,44
opłata abonamentowa (zł/odb/3m-ce)	15,30		15,28	15,48
Grupa 2	cena ścieków (zł/m ³)	10,44	10,49	10,74
	opłata abonamentowa (zł/odb/3m-ce)	15,30	15,28	15,48
Grupa 3	cena ścieków (zł/m ³)	10,44	10,49	10,74
	opłata abonamentowa (zł/odb/3m-ce)	20,94	21,01	21,30

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie dolicza się podatek od towarów i usług, zgodnie z § 2, pkt 1), 2) i 6) rozporządzenia.

V. 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 na wstępie niniejszego opracowania, na postawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków, w okresach rozliczeniowych określonych w umowach zawartych z odbiorcami usług, tj. nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy w przypadku odbiorców korzystających wyłącznie z usługi zaopatrzenia w wodę i nie rzadziej niż raz na 3 miesiące w przypadku odbiorców korzystających łącznie z usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków lub wyłącznie z usługi odprowadzania ścieków oraz 12 miesięcy w przypadku zaopatrzenia w wodę na cele ppoż..

Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę ustala się jako iloczyny taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Ilość dostarczanej wody do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, jako różnica pomiędzy okresami rozliczeniowymi.

Ilość odprowadzanych z nieruchomości ścieków bytowych ustala się jako równą ilości pobranej wody na podstawie wskazań wodomierza głównego, z uwzględnieniem ilości wody bezpowrotnie zużytej, określonej na podstawie wskazań wodomierza dodatkowego, który instaluje i utrzymuje dostawca ścieków, zgodnie z art. 27 ust. 5 i 6 ustawy. W rozliczeniach ilości odprowadzanych 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 na warunkach określonych przez Przedsiębiorstwo i regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Stała opłata abonamentowa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę ustalana jest za każde 6 miesięcy (12 miesięcy dla zaopatrzenia w wodę na cele ppoż.), także w przypadkach braku poboru wody. Stała opłata abonamentowa dla zbiorowego odprowadzania ścieków ustalana jest za każde 3 miesiące, także w przypadku braku odprowadzania ścieków.

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie, a w szczególności zgodnie z wystawioną fakturą. Pozostałe szczegółowe zasady rozliczeń precyzuje regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie działania Przedsiębiorstwa.

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 wodociągowo-kanalizacyjne 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.

VI. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

Gmina Latowicz jest zobowiązana do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do świadczenia usług w zakresie:

- zakupu wody oraz realizacji dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny, w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, a także zapewnienie należytej jakości dostarczanej wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 13 ustawy, tj. w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294).
- odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, oraz w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa i poddawanie ich procesom oczyszczania na oczyszczalni.

Woda ujmowana jest z ujęć głębinowych. Podlega uzdatnieniu bez chemicznego wspomaganie. Parametry wody uzdatnionej spełniają normy określone w przepisach prawa. Woda poddawana jest badaniom, zgodnie z harmonogramem, w ramach monitoringu jakości wody prowadzonego przez Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Mińsku Mazowieckim oraz w ramach kontroli wewnętrznej prowadzonej przez Urząd Miasta i Gminy w Latowiczu (badania zlecane podmiotowi akredytowanemu). W razie przerwy w dostawie wody Przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody i informuje odbiorcę o jego lokalizacji poprzez ogłoszenia w formie pisemnej bądź innej w zależności od usytuowania punktu. Przedsiębiorstwo zapewnia ciągłą dostawę wody do tego punktu.

Ścieki bytowe odprowadzane są do oczyszczalni ścieków w Latowiczu. Badania ścieków prowadzone są zgodnie z harmonogramem przez wyspecjalizowany podmiot. Ścieki oczyszczone spełniają normy określone w przepisach prawa.

Gmina wypełnia swój obowiązek poprzez bieżącą eksploatację posiadanych urządzeń, planowanie i modernizację oraz zapewnienie fachowego nadzoru nad funkcjonowaniem tych urządzeń. Przedsiębiorstwo zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, zgodnie z postanowieniami regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Poziom świadczonych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług w zakresie zapewnienia ich ciągłości i jakości stwierdza się w miejscu zlokalizowanym bezpośrednio za wodomierzem głównym.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Różnicowanie pod względem ilości poboru wody lub odprowadzonych ścieków uzasadnia taryfa obejmująca cenę za każdy m³. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków jednorodzinnych i wielorodzinnych oraz budynków użyteczności publicznej, przeznaczonych na cele usługowo-handlowe i innych odbiorców.

W zakresie dostawy wody Przedsiębiorstwo ponosi stałe koszty utrzymania urządzeń

w gotowości, odczytów i rozliczeń, co uzasadnia stawkę opłaty abonamentowej. Koszty te ponosi niezależnie od tego, czy poszczególny odbiorca w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę czy też nie, a ponoszenie ich wymusza gotowość do jej dostarczenia, dokonywanie odczytów i rozliczeń, a także obowiązujące przepisy.

Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w taryfie ceny i stawki opłaty abonamentowej stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi odbiorców usług, które wynikają z obowiązujących przepisów prawa i które zostały określone w regulaminie dostarczenia wody i odprowadzania ścieków oraz w umowach zawartych z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowych i kanalizacyjnych. Jakość wody zakupionej przez Gminę jest zgodna z normami krajowymi. Obsługa Odbiorców realizowana jest przez pracowników Urzędu miasta i Gminy w Latowiczu.

O przerwach w dostawie wody wynikających z planowanych prac konserwacyjno-remontowych Gmina powiadamia odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty (strona internetowa, facebook) co najmniej 2 dni przed planowanym terminem, a gdyby przerwy te miały potrwać ponad 12 godzin – 5 dni przed planowanym terminem. W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Gmina zapewnia zastępczy punkt pobrania wody i informuje odbiorcę o jego lokalizacji i możliwości korzystania z niego. W nagłych przypadkach niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków Przedsiębiorstwo informuje niezwłocznie Odbiorców o rodzaju zakłóceń i przewidywanym czasie ich trwania.

Zgłoszenia dotyczące awarii sieci wodociągowej i kanalizacyjnej przyjmowane są w Urzędzie Miasta i Gminy w Latowiczu w godzinach pracy urzędu: poniedziałek, środa i czwartek 7⁴⁵ - 15⁴⁵, wtorek 7⁴⁵ – 16⁴⁵, piątek 7⁴⁵ - 14⁴⁵ bezpośrednio, telefonicznie, pisemnie lub elektronicznie. Poza godzinami pracy Urzędu oraz w weekendy zgłoszenia są przyjmowane pod numerami telefonów:

- awarie sieci wodociągowej: 604 640 864

- awarie sieci kanalizacyjnej: 603 843 453

Wszystkie niezbędne informacje zamieszczone są na stronie internetowej: www.gmina-latowicz.pl. Czas pomiędzy zgłoszeniem awarii, a rozpoczęciem naprawy jest uzależniony od posiadanych zasobów zatrudnienia, dostępności potrzebnych materiałów i wyposażenia niezbędnego do naprawy oraz rodzaju, wielkości i skutków awarii.

Zapytania i reklamacje przyjmowane są w Urzędzie Miasta i Gminy w Latowiczu i rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia.