Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu

WR.RZT.70.184.2021

Wrocław, dnia 18 czerwca 2021 r.

GZGK TRZEBNICA-ERGO
Sp. z o.o.
Wpł. dnia: 23. 06. 2021
Podpis ..... L.dz. .....
Skierowano ..... WK .....

Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej
Trzebnica - ERGO sp. z o.o.
pl. M.J. Piłsudskiego 1
55-100 Trzebnica

Burmistrz Gminy Trzebnica
pl. M.J. Piłsudskiego 1
55-100 Trzebnica

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 ze zm. – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Gminnego Zakładu Gospodarki Komunalnej Trzebnica - Ergo sp. z o.o. z dnia 18 marca 2021r. w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Trzebnica na okres 3 lat,

zatwierdzam

taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie Gminy Trzebnica 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 28 kwietnia 2021 r. na wniosek Gminnego Zakładu Gospodarki Komunalnej Trzebnica - Ergo sp. z o.o. zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Trzebnica na okres 3 lat.

W trakcie postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Trzebnica - Ergo sp. z o.o. opracował taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Trzebnica, 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 Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Trzebnica - Ergo sp. z o.o., 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 oraz koszty wynikające z planowanych wydatków inwestycyjnych na podstawie wieloletnich planów rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Trzebnica - Ergo sp. z o.o. 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 Gminy Trzebnica 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 530,07 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.).

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

Otrzymują:
1. Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Trzebnica - Ergo sp. z o.o., pl. M.J. Piłsudskiego 1, 55-100 Trzebnica,
2. Burmistrz Gminy Trzebnica, pl. M.J. Piłsudskiego 1, 55-100 Trzebnica,
3. 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
tel.: +48 (71) 337 88 00 | faks: +48 (71) 328 50 48 | e-mail: wroclaw@wody.gov.pl www.wody.gov.pl

GMINA TRZEBNICA

TRZEBNICA ergo GMINNY ZAKŁAD GOSPODARKI KOMUNALNEJ

Załącznik do wniosku taryfowego

TARYFA

DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

na terenie Gminy Trzebnica

na okres 3 lat

Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Trzebnica-ERGO Sp. z o.o.

ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM
Wrocław
10 -06- 2021
Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu

Niniejsza taryfa stanowi załącznik do decyzji
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
Z dnia 18.06.2021
Znak WR.RZT.70.184.2021

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

Trzebnica, 2021 r.

1. RODZAJE PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI

Informacje ogólne:

Niniejsze taryfy stanowią zestawienie cen i stawek opłat za dostarczoną przez Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Trzebnica-ERGO Sp. z o.o. w Trzebnicy wodę i odprowadzone ścieki, obowiązujących na obszarze działania Zakładu, tj: terenie części Gminy Trzebnica.

Spółka GZGK obsługuje gminę Trzebnica (z wyłączeniem terenów wsi Domanowice, Komorówko, Komorowo, Brzyków, Szczytkowice, Kobylice, Księginice, Jaszyce, Małuszyn, Marcinowo, Rzepatowice, Malczów i Droszów, które zaopatrywane są w wodę przez ZWZG Bychowo), w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,

Miejscowości na obszarze działania GZGK zaopatrywane są ze stacji uzdatniania wody i ujęć podziemnych, zlokalizowanych na terenie Gminy Trzebnica. Źródłem wody dla Gminy Trzebnica są ujęcia wód podziemnych. Ujęte wody poddawane są uzdatnianiu a następnie tłoczone do sieci rozdzielczej. Teren działania GZGK zaopatruje woda pochodząca z ujęć podziemnych zlokalizowanych przy stacjach uzdatniania wody w miejscowościach: Blizocin, Brochocin, Cerekwica, Ligota, Piersno, Ujeździec Wielki i w Trzebnicy. Dodatkowo sieć wodociągowa zarządzana przez GZGK zaopatrywana jest w wodę zakupywaną hurtowo z wodociągu Gminy Zawonia. Z tego źródła zaopatrywana jest wieś Głuchów Górny.

W ramach swojej działalności poza podstawowej Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Trzebnica-ERGO w Trzebnicy prowadzi sprzedaż hurtową wody na teren Gminy Wisznia Mała do wodociągu stanowiącego własność osoby prywatnej.

Zaopatrzenie w wodę do celów p-poż. realizowane jest przez GZGK na bazie systemu hydrantów p.poż. rozmieszczonych na całej sieci wodociągowej.

Ścieki sanitarne, z miejscowości skanalizowanych, odprowadzane są do oczyszczalni ścieków zlokalizowanych w miejscowościach Trzebnica, ul. Milicka 47 i Skarszyn. System kanalizacji miasta Trzebnica i sołectw Księginice i Nowy dwór jest systemem mieszanym, w centrum Trzebnicy ogólnospławnym, w sołectwach sanitarnym. Z pozostałych terenów nieskanalizowanych ścieki sanitarne są oczyszczane poprzez przydomowe oczyszczalnie ścieków lub wywożone wozami asenizacyjnymi do oczyszczalni ścieków w Trzebnicy. Wywóz nieczystości płynnych odbywa się z wykorzystaniem taboru specjalistycznego przy zastosowaniu odrębnych cen jednostkowych. Ten zakres działalności zakładu jest wyłączony z niniejszego opracowania.

Rodzaje prowadzonej działalności:

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków na terenie gminy Trzebnica realizuje Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Trzebnica-ERGO Sp. z o.o. z siedzibą w Trzebnicy, pl. Piłsudskiego 1, 55-100 Trzebnica NIP 915-178-87-69, Regon 021793317, zwanym dalej **dostawcą**. Ponadto Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Trzebnica-ERGO Sp. z o.o. prowadzi działalność w zakresie zaspakajania zbiorowych potrzeb mieszkańców Gminy Trzebnica prowadząc:

- odbiór odpadów komunalnych i zbieranych selektywnie z terenu gminy Trzebnica,
- wodociągów i zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych;

- utrzymania zieleni gminnej i porządku terenów publicznych,
- Odśnieżania zimowego chodników i placów gminnych,
- Zarządzania cmentarzami komunalnym i parafialnym w Trzebnicy,
- Prowadzenie gminnego składowiska odpadów

Podstawowym obszarem działania Spółki jest teren gminy Trzebnica.
Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność dostawcy polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody oraz odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków. Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług wodociągowych i kanalizacyjnych objętych obszarem działania dostawcy.

1. RODZAJ I STRUKTURA TARYFY

Projektowane taryfy opracowane zostały na podstawie aktualnie obowiązujących przepisów w tym zakresie, a w szczególności ustawy z dnia 07 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, zwanej dalej ustawą oraz rozporządzeniem wykonawczym Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie określania taryf, oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, zwanego dalej rozporządzeniem.

Zaopatrzenie w wodę:

Uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Trzebnica-ERGO Sp. z o.o. dokonała wyboru:

- w zależności od struktury taryfy – taryfy jednoczłonowej– składającej się z jednego elementu — ceny i stawki opłat za pobraną wodę, bez stawki abonamentowej
- w zależności od przyjętego rodzaju taryfy dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług – taryfy jednolitej – zawierającej równe ceny dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Odprowadzanie ścieków

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Trzebnica-ERGO Sp. z o.o. dokonała wyboru taryfy jednoczłonowej, jednolitej zawierającej równe ceny dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców, bez stawki opłaty abonamentowej.

1. TARYFOWE GRUPY ODBIORCÓW USŁUG

Uwzględniając sposób korzystania z urządzeń wodociągowych oraz zróżnicowanie kosztów zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków, dokonano podziału odbiorców usług na grupy taryfowe.

Zaopatrzenie w wodę:

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyłoniono dwie grupy taryfowe odbiorców usług. Ustalono, że poszczególne grupy taryfowe obejmują wszystkich odbiorców, tj.: gospodarstwa domowe, odbiorców przemysłowych i pozaprzemysłowych oraz pobór wody na inne cele nie wymienione powyżej. Koszty utrzymania gotowości urządzeń wodociągowych, utrzymania urządzeń pomiarowych, odczytami urządzeń pomiarowych oraz rozliczeniem usług wodociągowych zostały wliczone w koszty produkcji i dystrybucji wody/ścieków.

Biorąc powyższe pod uwagę, wyodrębniono następujące grupy taryfowe, w zakresie zaopatrzenia w wodę:

grupa I - gospodarstwa domowe i odbiorcy pobierający wodę do celów bytowych.

grupa II – pozostali odbiorcy pobierający wodę do procesów produkcyjnych, technologicznych i usługowych, a także do prowadzenia działalności gospodarczej, do zasilania publicznych fontann oraz na cele p.poż.

Odprowadzenie ścieków:

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyodrębniono dwie grupy taryfową bez względu na odprowadzenie ścieków do danej oczyszczalni ścieków. Ustalono, że ta grupy taryfowe obejmują wszystkich dostawców ścieków, tj.: gospodarstwa domowe, dostawców przemysłowych i pozaprzemysłowych oraz produkcja ścieków z innych celów nie wymienione powyżej. Zdecydowano się na nieustalanie stawki opłaty abonamentowej.

Biorąc powyższe pod uwagę, wyodrębniono następujące grupy taryfowe w zakresie odprowadzenia ścieków, bez zastosowania stawki opłaty abonamentowej:

grupa I - gospodarstwa domowe i odbiorcy odprowadzający ścieki bytowe.

grupa II – pozostali odbiorcy odprowadzający ścieki z procesów produkcyjnych, technologicznych i usługowych, a także z prowadzenia działalności gospodarczej.

2. RODZAJE I WYSOKOŚĆ CEN ORAZ STAWEK OPŁAT

Taryfa zawiera następujące ceny i stawki opłat w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- cenę za 1m^3 dostarczonej wody, w rozliczeniach dokonywanych na podstawie wskazań wodomierza głównego.

W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy:

Grupa taryfowa I –W1.

- Stawka opłaty za pobraną wodę - W1 - cena 1 m^3 wody – 4,57 zł/m^3 netto, 4,94 zł/m^3 brutto

Grupa taryfowa II – W2

- Stawka opłaty za pobraną wodę – W2 - cena 1 m^3 wody – 6,48 zł/m^3 netto, 7,00 zł/m^3 brutto,

W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryf

Grupa taryfowa I –W1.

- Stawka opłaty za pobraną wodę - W1 - cena 1 m^3 wody – 4,63 zł/m^3 netto, 5,00 zł/m^3 brutto,

Grupa taryfowa II – W2

- Stawka opłaty za pobraną wodę – W2 - cena 1 m^3 wody – 6,49 zł/m^3 , 7,01 zł/m^3 brutto,

W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryf

Grupa taryfowa I –W1.

- Stawka opłaty za pobraną wodę - W1 - cena 1 m^3 wody – 4,65 zł/m^3 netto , 5,02 zł/m^3 brutto,

Grupa taryfowa II – W2

- Stawka opłaty za pobraną wodę – W2 - cena 1 m^3 wody – 6,51 zł/m^3 netto, 7,03 zł/m^3 brutto.

Taryfa zawiera następujące ceny i stawki opłat w zakresie zbiorowego odprowadzenia ścieków:

- cenę za 1m3 odprowadzonych ścieków, w rozliczeniach z odbiorcami za ilość odprowadzonych ścieków ustaloną na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub zużycia wody określonego zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego,

W okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy:

Grupa taryfowa I –S1.

- Stawka opłaty odprowadzone ścieki - S1 - cena 1 m^3 ścieków – 5,80 zł/m^3, 6,26 zł/m3 brutto,

Grupa taryfowa II – S2

- Stawka opłaty odprowadzone ścieki – S2 - cena 1 m^3 ścieków – 8,71 zł/m^3, 9,41 zł/m^3 brutto,

W okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryf

Grupa taryfowa I –S1.

- Stawka opłaty odprowadzone ścieki - S1 - cena 1 m^3 ścieków – 5,81 zł/m^3, 6,27 zł/m^3 brutto,

Grupa taryfowa II – S2

- Stawka opłaty odprowadzone ścieki – S2 - cena 1 m^3 ścieków – 8,74 zł/m^3, 9,44 zł/m^3 brutto,

W okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryf

Grupa taryfowa I –S1.

- Stawka opłaty odprowadzone ścieki - S1 - cena 1 m^3 ścieków – 5,82 zł/m^3, 6,29 zł/m^3 brutto,

Grupa taryfowa II – S2

- Stawka opłaty odprowadzone ścieki – S2 - cena 1 m^3 ścieków – 9,04 zł/m^3, 9,76 zł/m^3 brutto.

1. WARUNKI ROZLICZEŃ Z UWZGLĘDNIENIEM WYPOSAŻENIA NIERUCHOMOŚCI W PRZYRZĄDY I URZĄDZENIA POMIAROWE.

Rozliczenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków z odbiorcami usług jest prowadzone przez dostawcę, na podstawie określonych w taryfach wysokości cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.

Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego. 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. Dostawca 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.

Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie zawartej umowy z odbiorcą usług, jako równą ilości wody pobranej. W przypadku zainstalowania wodomierza dla wody bezpowrotnie zużytej (podlewanie ogródków, itd.), ilość ścieków pomniejszona jest o wielkość wskazaną na ww. wodomierzu.

Ustala się okres obrachunkowy tj. okres rozliczeń za usługi dostawy wody i odprowadzenie ścieków na dwumiesięczny dla odbiorców indywidualnych oraz jeden miesiąc dla podmiotów prawnych. Podstawą obciążenia odbiorcy należnościami za usługi świadczone przez dostawcę jest faktura. Odbiorca dokonuje zapłaty należności w terminie określonym w fakturze, który nie jest krótszym niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

2. WARUNKI STOSOWANIA CEN I STAWEK OPŁAT

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Określone w taryfie ceny są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi odbiorców usług wynikających z obowiązujących przepisów prawnych. Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne z uwzględnieniem warunków szczegółowych. Warunki

szczegółowe, zostały opisane w określeniu taryfowych grup odbiorców. Zróżnicowanie ponoszonych przez odbiorcę kosztów za świadczone usługi z uwzględnieniem ilości poboru wody i odprowadzania ścieków uzasadnia taryfa obejmująca cenę za każdy dostarczony metr sześcienny. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków mieszkalnych, budynków użyteczności publicznej, budynków przeznaczonych na cele usługowo-handlowe, odbiorców przemysłowych i pozaprzemysłowych.

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 w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzenie ścieków. Obsługa Odbiorców usług realizowana jest przez Biuro Obsługi Klientów, które zajmuje się sprawami zgłaszanymi do dostawcy: bezpośrednio, telefonicznie, pisemnie i elektronicznie. Skargi, wnioski, postulaty Odbiorców usług są rejestrowane i uwzględniane w bieżącej działalności i planach rozwojowych Spółki. Spółka posiada stronę internetową, aktualizowaną na bieżąco (*www.ergo.trzebnica.pl*). Na stronie zamieszczane są wszelkie informacje niezbędne dla odbiorców. Podane są też numery kontaktowe w celu zgłaszania awarii. Wszystkie awarie usuwane są na bieżąco, bez zbędnej zwłoki. Misją Gminnego Zakładu Gospodarki Komunalnej Trzebnica-ERGO w Trzebnicy jest dalsze podnoszenie jakości świadczonych usług dla odbiorców oraz dbałość o ich maksymalne zadowolenie z obsługi. Jakość wody produkowanej przez dostawcę jest zgodna zarówno z normami krajowymi, jak i normami europejskimi. Woda ujmowana jest z ujęć głębinowych. Podlega uzdatnianiu bez chemicznego wspomagania. Parametry wody uzdatnionej dostarczanej do sieci wodociągowej spełniają wymagania określone w rozporządzeniach szczegółowych w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Woda uzdatniana badana jest systematycznie przez Państwową Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną w Trzebnicy oraz w ramach systematycznie prowadzonej kontroli wewnętrznej, gdzie badania zlecane są certyfikowanemu laboratorium.