Warszawa, 2022 -04- 20

Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

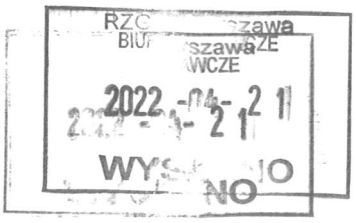
Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Warszawie

WA.RZT.70.310.2021/8

DECYZJA NINIEJSZA
STAŁA SIĘ
OSTATECZNA

Warszawa, dn 10.05.2022 r.

Z-CA DYREKTORA
Agnieszka Zientara



Gmina Policzna
ul. Prusa 11
26-720 Policzna

DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust. 2 oraz 27a ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028, zwanej dalej „uzzwoś"), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2021 r. poz. 735, zwanej dalej „Kpa"), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Gminy Policzna, ul. Prusa 11, 26-720 Policzna z dnia 7 lutego 2022 r.

zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Policzna na okres 3 lat.

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

Na podstawie art. 107 § 4 Kpa odstępuję od uzasadnienia decyzji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzzwoś. Opłatę w wysokości 548,09 zł uiszcza się na rachunek bankowy RZGW w Warszawie **07 1130 1017 0020 1510 6720 0024**, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

POUCZENIE

Od niniejszej decyzji służy stronom prawo wniesienia odwołania do Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.

W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu, który wydał decyzję. 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. Nie jest możliwe skuteczne cofnięcie oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania

Z-CA DYREKTORA
Agnieszka Zientara

RADCA PRAWNY

KIEROWNIK
Małgorzata Garwolińska
2022 -04- 20

Otrzymują:
1. Gmina Policzna, ul. Prusa 11, 26-720 Policzna;
2. a/a.

Z-CA DYREKTORA
Agnieszka Zientara

Załącznik do decyzji Dyrektora
Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Warszawie
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
z dnia: 2022 -04- 20
znak: WA.ZZT.70.310.2021/8

1. Rodzaj prowadzonej działalności.

Gmina Policzna realizując zadania publiczne w sektorze wodociągowo-kanalizacyjnym prowadzi działalność na terenie gmin Policzna w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków. 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 optymalizację kosztów. Przedmiotem działań w tym zakresie jest pobór, uzdatnianie i dystrybucja wody, jak również odprowadzanie i oczyszczanie ścieków.

2. Rodzaj i struktura taryfy.

Zgodnie z ustawą, taryfy zostały zaprojektowane w sposób zapewniający:

- ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem opłat i cen,
- motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody i ograniczenia zanieczyszczania środowiska.
- łatwość obliczania opłat i sprawdzania przez odbiorców usług wysokości opłat i cen ich dotyczących,
- uzyskanie niezbędnych przychodów.

Proponowane taryfy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę są taryfami niejednolitymi i wieloczłonowymi składającymi się z dwóch składowych tj.

- cenę za 1 m 3, zróżnicowaną w zależności od celu zużycia wody,
- stawkę opłaty abonamentowej, w skład której wchodzą: gotowość do świadczenia usług, odczyt wodomierza oraz rozliczenie.

Taryfy dla zbiorowego odprowadzania ścieków są taryfami niejednolitymi, i wieloczłonowymi składającymi się z dwóch składowych tj.

- cenę za lm^3 odprowadzanych ścieków w zależności od grupy odbiorców odprowadzanych ścieków,
- stawkę opłaty abonamentowej, w skład której wchodzą: gotowość do świadczenia usług oraz rozliczenie.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Taryfowa grupa odbiorców usług winna obejmować odbiorców wyodrębnionych na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, sposobu korzystania z urządzeń wodociągowo-kanalizacyjnych, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi. Na gruncie poprzednio obowiązujących taryf wyodrębniano dwie grupy taryfowe odbiorców wody, ze względu jednak na wszystkie wskazane okoliczności oraz konsekwencje dotyczące ubytków wody została dodana III Grupa do której zaliczamy gminę rozliczaną za wodę pobieraną na cele ppoż. Rozliczenia będą dokonywane na podstawie raportów o ilości zużytej wody przekazywanych przez jednostki straży pożarnej. Dla zbiorowego odprowadzania ścieków dodano II Grupę do której zaliczani są odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzący szeroko rozumianą działalność gospodarczą czy usługową w tym Gminę Policzna, służbę zdrowia i innych, nie wymienionych w Grupie I odprowadzających ścieki komunalne.

Podział odbiorców usług na taryfowe grupy przedstawia się następująco:

Dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyodrębniono:
GRUPA I – rozliczani na podstawie wskazań wod mierzy. Do tej grupy klientów zalicza się odbiorców pobierających wodę w celu wykorzystania jej w ramach gospodarstw domowych, czyli do celów socjalno-bytowych, remontowania czy rozbudowy domów lub innych budowli w ramach działki budowlanej przeznaczonej do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych, zalicza się w szczególności: - właścicieli domów mieszkalnych jednorodzinnych i wielorodzinnych.
Okres rozliczeniowy dla grupy I — 3 miesiące (kwartalny)

GRUPA II – rozliczani na podstawie wskazań wodomierzy. Do tej grupy klientów zalicza się odbiorców prowadzących działalność przemysłową, handlową, składową, transportową lub usługową, dla których jednym z poborów wody jest wykorzystywanie jej szeroko rozumianych celów gospodarczych, produkcyjnych lub technologicznych, jak również jednostki strefy budżetowej (Gmina Policzna, służba zdrowia, i inni).
Okres rozliczeniowy dla grupy II — 3 miesiące (kwartalny)

GRUPA III – do tej grupy zaliczamy gminę rozliczaną za wodę pobieraną na cele ppoż. Rozliczenia dokonuje się na podstawie raportów o ilości zużytej wody przekazywanych przez jednostki straży pożarnej.
Okres rozliczeniowy dla grupy III — 3 miesiące (kwartalny)

Dla zbiorowego odprowadzania ścieków wyodrębniono:
GRUPA I – odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków — rozliczani na podstawie ilości odprowadzanych ścieków przy czym ilość ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, jako równą ilość wody pobranej. Odprowadzanie i oczyszczanie ścieków od odbiorców z budynków mieszkalnych w ramach gospodarstw domowych, czyli ścieków bytowych, do których zaliczamy: właścicieli domów mieszkalnych, jednorodzinnych i wielorodzinnych.
Okres rozliczeniowy dla grupy I — 3 miesiące (kwartalny)

GRUPA II – rozliczani na podstawie ilości odprowadzanych ścieków przy czym ilość ścieków ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, jako równą ilość wody pobranej.
Są to pozostali odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzący szeroko rozumianą działalność gospodarczą czy usługową w tym Gminę Policzna, służbę zdrowia i innych, nie wymienionych w Grupie I odprowadzających ścieki komunalne.
Okres rozliczeniowy dla grupy II — 3 miesiące (kwartalny)

Gmina Policzna nie wyodrębniła grupy III tj. grupy taryfowej zbiorowego odprowadzania ścieków dla odbiorców usług odprowadzających ścieki przemysłowe ponieważ dani przedsiębiorcy są zobowiązani do podpisywania umów indywidualnych z zewnętrznymi firmami na odbiór nieczystości ciekłych, to z nimi ustalają warunki odbioru ścieków przemysłowych oraz wysokości stawek opłat za przekroczenie warunków odprowadzania ścieków przemysłowych, co za tym idzie nie odprowadzają ścieków przemysłowych do gminnej oczyszczalni.

Obecna taryfa uwzględnia odbiorców usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę na cele socjalno-bytowe oraz na cele przemysłowe, produkcyjne, technologiczne lub usługowe, a także odbiorców usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków, którzy rozliczani są na podstawie wskazań wodomierza głównego.

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

W rozliczeniach za dostarczoną wodę stosuje się taryfy składające się z:

- ceny wyrażonej w złotych za 1 m^3 dostarczonej wody,
- stawki opłaty abonamentowej, przypisanej do odbiorców usług i płaconej za każdy miesiąc – w skład której wchodzą koszty utrzymania w gotowości urządzeń wodociągowych, odczytu wodomierza oraz rozliczenia należności za wodę. W grupie trzeciej opłata abonamentowa naliczana ze względu na utrzymanie gotowości urządzeń wodociągowych w celu świadczenia usług oraz ze względu na usługę rozliczania należności.

Ceny za dostarczanie **wody** w poszczególnych grupach w nowym okresie obowiązywania nowych taryf przedstawiają się następująco:
Na okres od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy

Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m^3]	Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorca/kwartał
Grupa I	2,81	3,33
Grupa II	2,85	3,33
Grupa III	2,52	3,33

Na okres od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy

Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m^3]	Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorca/ kwartał
Grupa I	2,84	3,33
Grupa II	2,88	3,33
Grupa III	2,59	3,33

Na okres od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy

Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m^3]	Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorca/ kwartał
Grupa I	2,84	3,33
Grupa II	2,88	3,33
Grupa III	2,66	3,33

Do cen i stawek opłat netto przedstawionych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

W rozliczeniach za odprowadzane ścieki stosuje się taryfy składające się z:

- ceny wyrażonej w złotych za lm^3 odprowadzonych ścieków,
- stawki opłaty abonamentowej, przypisanej do odbiorców usług i płaconej za każdy miesiąc – w skład której wchodzą koszty utrzymania w gotowości urządzeń kanalizacyjnych, oraz rozliczenia należności za ścieki.

Ceny za odprowadzanie **ścieków** w poszczególnych grupach w nowym okresie obowiązywania nowych taryf przedstawiają się następująco:

Na okres od I do 12 miesiąca obowiązywania taryfy.

Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m^3]	Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorca/ kwartał
Grupa I	4,29	3,33
Grupa II	4,30	3,33

Na okres od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy.

Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m^3]	Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorca/ kwartał
Grupa I	4,34	3,33
Grupa II	4,35	3,33

Na okres od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy.

Oznaczenie grupy taryfowej	Cena netto [zł/m^3]	Stawka opłaty abonamentowej zł/odbiorca/ kwartał
Grupa I	4,38	3,33
Grupa II	4,42	3,33

Do cen i stawek opłat netto przedstawionych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

5. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe.

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę są prowadzone według następujących warunków i zasad:

- podstawą do rozliczeń są określone w taryfach ceny i stawki opłaty oraz ilość dostarczonej wody;
- ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań 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,
- 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,
- opłata abonamentowa regulowana jest przez odbiorcę usług niezależnie od tego, czy odbiorca usług w danym okresie rozliczeniowym pobierał wodę,

- odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób,
- odbiorcy usług, o których mowa w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków art. 16 ust. 4, regulują należności, których wielkość jest ustalona na podstawie prognozy, w terminach wynikających z zawartej umowy,
- zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty,
- w przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie,
- w przypadku poboru wody na cele ppoż. Gmina rozliczana jest na podstawie raportów o zużytej wodzie na cele ppoż.,

Rozliczenia za odprowadzanie ścieków są prowadzone według następujących warunków i zasad:

- - podstawą do rozliczeń są określone w taryfach ceny i stawki opłaty abonamentowej oraz ilość dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków,
- - ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, natomiast ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie ilości pobranej wody,
- - 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, co tyczy się również wyliczaniem opłaty za odprowadzone ścieki,
- - 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,
- - opłata abonamentowa regulowana jest przez odbiorcę usług niezależnie od tego, czy odbiorca usług w danym okresie rozliczeniowym pobierał wodę,
- - odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia winny sposób,
- - zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty,
- - w przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie,

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

W zakresie usług świadczonych na rzecz taryfowych grup odbiorców znajdują się m.in. następujące obszary działań:

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę dla wszystkich grup taryfowych:

- ujmowanie, uzdatnianie i dostawa wody o parametrach jakościowych zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- montaż i utrzymanie wodomierzy głównych,
- okresowa kontrola parametrów dostarczanej wody,
- utrzymanie w stanie gotowości posiadanej sieci i urządzeń wodociągowych,

Dla potrzeb rozliczania usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę utworzone zostały trzy grupy taryfowe uwzględniające cele jej przeznaczenia (dla gospodarstw domowych lub pobieraną przez podmioty gospodarcze na cele prowadzonej działalności gospodarczej i usługowej oraz pobieraną na cele ppoż. z ulicznych hydrantów). Zróżnicowanie cen pomiędzy grupami taryfowymi występuje nie tylko ze względu na ilość poboru wody, ale również ze względu na opłaty za usługi wodne, które przy wyliczaniu opłaty zmiennej mają różne stawki dla odbiorców z gospodarstw domowych, oraz inne dla pozostałych odbiorców.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków dla wszystkich grup taryfowych:

- odbiór i oczyszczanie ścieków komunalnych,
- utrzymanie w stanie gotowości posiadanej sieci i urządzeń kanalizacyjnych,
- oczyszczanie ścieków do parametrów jakościowych zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- okresowa kontrola parametrów jakościowych odprowadzanych ścieków.

Dla potrzeb rozliczania usług odprowadzania ścieków utworzone zostały dwie grupy taryfowe uwzględniające pochodzenie ścieków oraz ich rodzaj. Zróżnicowanie cen pomiędzy grupami taryfowymi występuje nie tylko ze względu na ilość odprowadzanych ścieków, ale również ze względu na opłaty za usługi wodne, które przy wyliczaniu opłaty zmiennej mają różne stawki w zależności od rodzaju ścieków i substancji w nich zawartych poprzez zastosowanie odpowiednich współczynników różnicujących (niższych dla ścieków bytowych).

Określone w taryfie ceny i stawki opłat abonamentowych są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi odbiorców usług wynikających z obowiązujących przepisów prawnych. W skład opłaty abonamentowej w przypadku zbiorowego zaopatrzenia w wodę wchodzą gotowość do świadczenia usług, odczyt wodomierza oraz rozliczenie, natomiast na opłatę abonamentową w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków składają się gotowość do świadczenia usług oraz rozliczenie. 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. Różnice z wysokości opłat dla poszczególnych grup odbiorców wynikają z różnych kosztów związanych z dostarczaniem wody i odprowadzaniem ścieków. 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 jej metr sześcienny. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków mieszkalnych, budynków użyteczności publicznej, budynków przeznaczonych na cele usługowo-handlowe, odbiorców przemysłowych i pozaprzemysłowych. Woda poddawana jest tym samym procesom technologicznym w procesach uzdatniania.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Gmina Policzna na bieżąco kontroluje stan dostarczanej wody oraz oczyszczonych ścieków. Badania dotyczące jakości wody przeprowadzane są według opracowanego przez Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Zwoleniu harmonogramu poboru próbek wody w ramach kontroli wewnętrznej (5 razy w roku). Natomiast badania jakości oczyszczanych ścieków przeprowadzane są zgodnie z art. 99 ust. 1 ustawy Prawo wodne oraz § 5 ust. 2 pkt. 2 Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego oraz warunków, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu do wód lub do ziemi ścieków, a także przy odprowadzaniu wód opadowych lub roztopowych do wód lub do urządzeń wodnych – RLM oczyszczalni od 2000 do 9999 – 12 próbek w okresie roku, a jeżeli zostanie wykazane, że ścieki spełniają wymagane warunki – 4 próbki w następnym roku; w przypadku gdy co najmniej jedna próbka z czterech pobranych nie spełnia wymaganych warunków, w następnym roku pobiera się ponownie 12 próbek. Całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodno – kanalizacyjnych sprawują konserwatorzy zatrudnieni w gminie. Konserwatorzy są w stałej gotowości do świadczenia niezbędnych 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 oraz z regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Obsługa Odbiorców usług realizowana jest przez Gminę Policzna, która zajmuje się sprawami zgłaszanymi przez odbiorców usług, jak również informuje odbiorców o przerwie w dostawie wody, konserwacji urządzeń wodno – kanalizacyjnych, awariach, pracach remontowych itp. Mieszkańcy mogą zgłaszać reklamacje, skargi, wnioski, awarie, usterki i inne problemy bezpośrednio w Urzędzie Gminy w godz. 7:00 – 15:00, telefonicznie, pisemnie i elektronicznie, a także dzwoniąc bezpośrednio do konserwatorów. W razie usterek czy awarii do publicznej wiadomości podane są numery kontaktowe do konserwatorów, które są dostępne całą dobę. Skargi, wnioski, postulaty Odbiorców usług są rejestrowane i uwzględniane w bieżącej działalności i planach rozwojowych Gminy. Gmina Policzna posiada stronę internetową, aktualizowaną na bieżąco, na stronie zamieszczane są wszelkie informacje niezbędne dla odbiorców, w tym informacje dotyczące usterek, awarii i wszelkich niedogodności związanych z ich usuwaniem. W razie przerwy w dostawie wody podejmowane są wszelkie możliwe kroki w celu poinformowania odbiorców o zaistniałej sytuacji i jak najszybszym usunięciu problemu. Informacja taka jest zamieszczana również w mediach społecznościowych, ogłoszenia są wywieszane na tablicach informacyjnych znajdujących się zarówno w Urzędzie Gminy, przed Urzędem, a także w każdym sołectwie oraz bezpośrednio przez sołtysów lub pracowników Urzędu Gminy. Wszystkie awarie usuwane są na bieżąco, bez zbędnej zwłoki. Misją Gminy w Policznie było i 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 Zwoleniu.