

Przedsiębiorstwo Wodociągów  
i Kanalizacji w Piasecznie

**PWiK Piaseczno**

*Codziennie w trosce o środowisko*



**Piaseczno**

# PRZEWODNIK KLIENTA



[www.pwikpiaseczno.pl](http://www.pwikpiaseczno.pl)

# PWiK Piaseczno **wita!**

Serdecznie witamy w gronie klientów PWiK Piaseczno. Niezmiernie cieszymy się, że będziemy mieli przyjemność z Państwem współpracować.

Do Państwa dyspozycji pozostają nasi konsultanci z Biura Obsługi Klienta, którzy chętnie udzielą wszelkich niezbędnych informacji związanych z gospodarką wodno-ściekową naszej Gminy.

## Serdecznie zapraszamy:



**poniedziałek-piątek: 8.00 - 16.00**

*(aktualne godziny obsługi interesantów dostępne są na stronie internetowej)*



**22 750 23 20 lub 701 54 00**



**kontakt@pwikipiaseczno.pl**

Poniżej znajdują się **Państwa indywidualne numery** służące do identyfikacji klienta w systemie rozliczeń oraz do kontaktu z Biurem Obsługi Klienta.

**Nabywca Nr**

**Nr posesji**

Biuro Obsługi Klienta

 **22 750 32 20**

Pogotowie Wodociągowo-Kanalizacyjne

 **603 309 399**

# O nas

Jesteśmy spółką komunalną, która od 2009 roku realizuje na terenie Gminy Piaseczno zadania związane ze zbiorowym zaopatrzeniem w wodę oraz odprowadzaniem i oczyszczaniem ścieków.

Eksploatujemy sieć wodociągową o długości ok. 606 km oraz 11 stacji uzdatniania wody o łącznej wydajności przekraczającej 19,7 tys. m<sup>3</sup> nadobę.

Parametry wody spełniają wszelkie wymagania określone w rozporządzeniu Ministra Zdrowia. Jakość wody jest sprawdzana przez akredytowane laboratorium oraz Państwowy Powiatowy Inspektorat Sanitarny.

Ponadto, eksploatujemy sieć kanalizacyjną o długości ponad 518 km oraz dwie oczyszczalnie ścieków.

## NASZA SPÓŁKA W LICZBACH

### 200 mln

Wartość wydatków  
na inwestycje  
w latach 2014-2023

### 606 km

Długość eksploatowanej  
sieci wodociągowej

### 518 km

Długość eksploatowanej  
sieci kanalizacyjnej

### 19,7 tys. m<sup>3</sup>

Dobowa wydajność  
uzdatnianej wody

### 11

Ilość stacji uzdatniania  
wody w eksploatacji

Biuro Obsługi Klienta

 **22 750 32 20**

Pogotowie Wodociągowo-Kanalizacyjne

 **603 309 399**

# Jak rozliczać się z PWiK Piaseczno?

Sprzedaż wody i odprowadzanie ścieków rozliczane są w cyklach trzymiesięcznych lub sześciomiesięcznych. W szczególnych przypadkach okres obrotowy może być inny, jednak nie dłuższy niż rok.

Podstawą rozliczenia są odczyty z wodomierza głównego i podliczników lub w przypadku ich braku – prognozy poboru wody oparte na podstawie zużycia w poprzednich okresach rozliczeniowych. Ponadto klienci mogą przekazywać odczyty wodomierzy we własnym zakresie.



Biuro Obsługi Klienta



**22 750 32 20**

Pogotowie Wodociągowo-Kanalizacyjne



**603 309 399**

# Jak podać stan wodomierza?

Wprowadziliśmy dla Państwa szereg udogodnień umożliwiających podanie stanów wodomierzy.

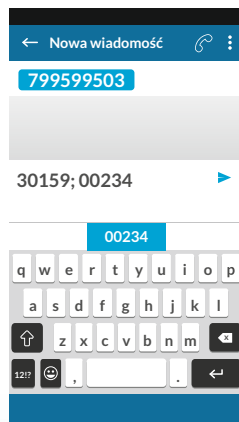
Odczyt z liczników można podać za pośrednictwem:

- **strony internetowej**  
wybierając zakładkę „ODCZYT WODOMIERZY”
- **poczty elektronicznej na adres:** [kontakt@pwikpiaseczno.pl](mailto:kontakt@pwikpiaseczno.pl)
- **iBOK**
- **wiadomości SMS**

Wystarczy wysłać na nr **799 599 503** wiadomość o następującej treści:  
numer posesji (ewentualnie Nr Nabywcy); odczyt wodomierza głównego; odczyt podlicznika (w przypadku jego braku wystarczy odczyt wodomierza głównego)



Przykład poprawnie wysłanego SMS z odczytem dla Klienta o nr posesji **30159** i wskazaniu wodomierza głównego **234m<sup>3</sup>**.



- **infolinii (automatycznego systemu telefonicznego)**

Po połączeniu z numerem **22 750 23 20** w dowolnym momencie należy wcisnąć '1' na klawiaturze telefonu. Następnie wprowadzić na klawiaturze telefonu Nr Nabywcy i wcisnąć '#', wprowadzić stan licznika głównego i wcisnąć '#'. Jeżeli posiadają Państwo podlicznik, należy wcisnąć 1, wprowadzić stan podlicznika i zatwierdzić '#'.

Wszelkich wskazówek w celu prawidłowego zgłoszenia odczytu krok po kroku udzieli Państwu asystentka głosowa.

# Podlicznik

Rozliczanie wody bezpowrotnie zużywanej do podlewania zieleni i do celów technologicznych dokonywane jest tylko i wyłącznie na podstawie dodatkowego wodomierza, tzw. podlicznika, zainstalowanego na koszt Klienta po dokonaniu przez pracowników Przedsiębiorstwa jego odbioru technicznego, tzw. zaplombowania. Utrzymanie podlicznika w należytym stanie technicznym, w tym wymiana po utracie 5-letniej cechy legalizacyjnej, należy do obowiązków Klienta.

# Taryfa

Podstawą rozliczenia jest obowiązująca w danym okresie taryfa cenowa, którą można znaleźć na stronie [www.pwikipiaseczno.pl](http://www.pwikipiaseczno.pl) w zakładce [Dla Klienta/Cennik usług/Taryfy](#).

Ceny oraz wysokość stawek opłat z tytułu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Piaseczno zostają zatwierdzone decyzją Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

# Formy płatności

Za świadczone usługi mogą Państwo dokonywać płatności w formie przelewu zgodnie z danymi zawartymi na wystawionej fakturze lub kartą/BLIKiem bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta. Ponadto Klienci zarejestrowani w internetowym Biurze Obsługi Klienta (iBOK) mogą w bezpieczny i nowoczesny sposób dokonać płatności elektronicznych za udostępnione faktury.

# e-faktura

Aktywuj z nami troskę o środowisko! Zastąp papierowe rachunki EKOLOGICZNĄ e-fakturą!

Tradycyjna faktura przesyłana w formie elektronicznej (PDF) niesie ze sobą szereg korzyści i zalet:

- **terminowość i bezpieczeństwo przesyłki** – dokument zostaje dostarczony na skrzynkę mailową niezwłocznie po wystawieniu
- **wygoda i komfort** – faktura jest zawsze dostępna i nie wymaga tradycyjnego przechowywania
- **troska o ekologię** – mniej papieru, mniej ścinanych drzew, mniej zużytej energii, mniej zanieczyszczonej wody

Aktywacji e-faktury wystarczy dokonać poprzez wypełnienie krótkiego formularza na stronie internetowej **www.pwikipiaseczno.pl** w zakładce 'e-faktura' lub poprzez wysłanie do nas wiadomości e-mailowej na adres: **kontakt@pwikipiaseczno.pl** z taką dyspozycją.

## Twoje korzyści z e-faktury



**oszczędność**



**zawsze na czas**



**bezpiecznie i wygodnie**



**elektronicznie**



**ekologicznie**



# Elektroniczny system odczytów

PWiK na bieżąco wdraża radiowy system odczytu wodomierzy. Jest to nowoczesny sposób zdalnego zbierania danych z wodomierzy lokalowych. Technologia polega na przesyłaniu informacji o zużyciu wody za pośrednictwem fal radiowych. Pracownicy Przedsiębiorstwa nie muszą wchodzić do mieszkań i domów, aby odczytać stan licznika. Tym samym system ogranicza możliwość wystąpienia pomyłek, skraca czas odczytu oraz związane z tym koszty. Tego typu rozwiązanie stanowi ogromne udogodnienie dla wszystkich Klientów. Samo urządzenie do odczytów zdalnych nieznacznie różni się od standardowego wodomierza. Dodatkowym elementem wyposażenia jest nakładka radiowa dająca możliwość poboru danych z większych odległości.



Biuro Obsługi Klienta

 **22 750 32 20**

Pogotowie Wodociągowo-Kanalizacyjne

 **603 309 399**

# Kilka ważnych faktów dotyczących nakładki:

informacje pomiarowe uzyskiwane za pomocą liczników zdalnego odczytu podlegają takiej samej ochronie jak dane osobowe;

moc nadajnika radiowego zainstalowanego w nakładce radiowej jest bardzo niska – nie przekracza 10mW

nakładki radiowe nie stanowią żadnego zagrożenia dla osób przebywających w lokalu mieszkalnym, nawet jeżeli zamontowanych jest kilka ich egzemplarzy

emitowany przez moduły radiowe sygnał jest niewielki, bezpieczny i nie ma żadnego ujemnego wpływu na zdrowie zamieszkałych osób oraz nie przekracza żadnych wymagań określonych w obowiązujących normach oraz przepisach prawnych

**PWiK Piaseczno planuje objąć systemem  
jak największy obszar swojej działalności.**



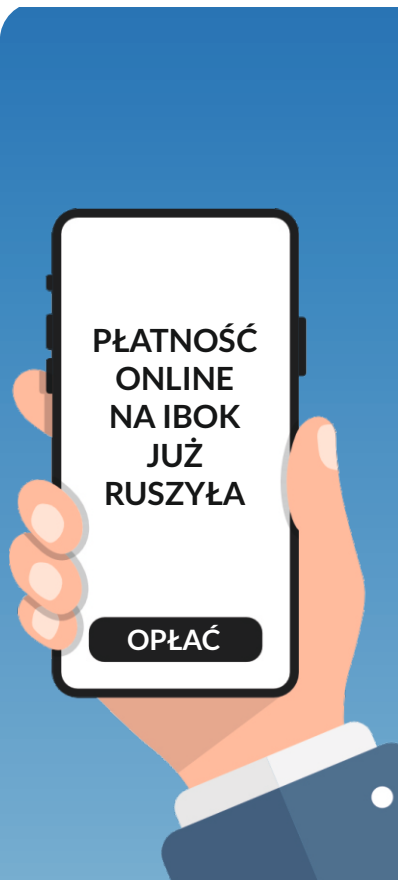
# Internetowe Biuro Obsługi Klienta

iBOK to niezwykle pomocne i przydatne narzędzie, które pozwala zaoszczędzić czas i pieniądze. Dzięki niemu można uzyskać najważniejsze informacje dotyczące płatności i wystawionych faktur, podać aktualny stan wodomierza czy zgłosić reklamację o dowolnej porze z dowolnego miejsca z dostępem do Internetu. Dla Państwa wygody uruchomiliśmy ponadto możliwość regulowania płatności na platformie iBOK. Od teraz mogą Państwo wygodnie i bezpiecznie regulować swoje rachunki za pomocą kilku kliknięć rejestrując konto iBOKu.

Jeśli jesteś naszym Klientem i posiadasz konto w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (iBOK), w bezpieczny sposób możesz od teraz dokonać płatności elektronicznych za udostępnione faktury.



ZESKANUJ  
KOD QR  
I ZAREJESTRUJ SIĘ  
JUŻ DZIŚ



Biuro Obsługi Klienta

 **22 750 32 20**

Pogotowie Wodociągowo-Kanalizacyjne

 **603 309 399**

# Bieżąca działalność

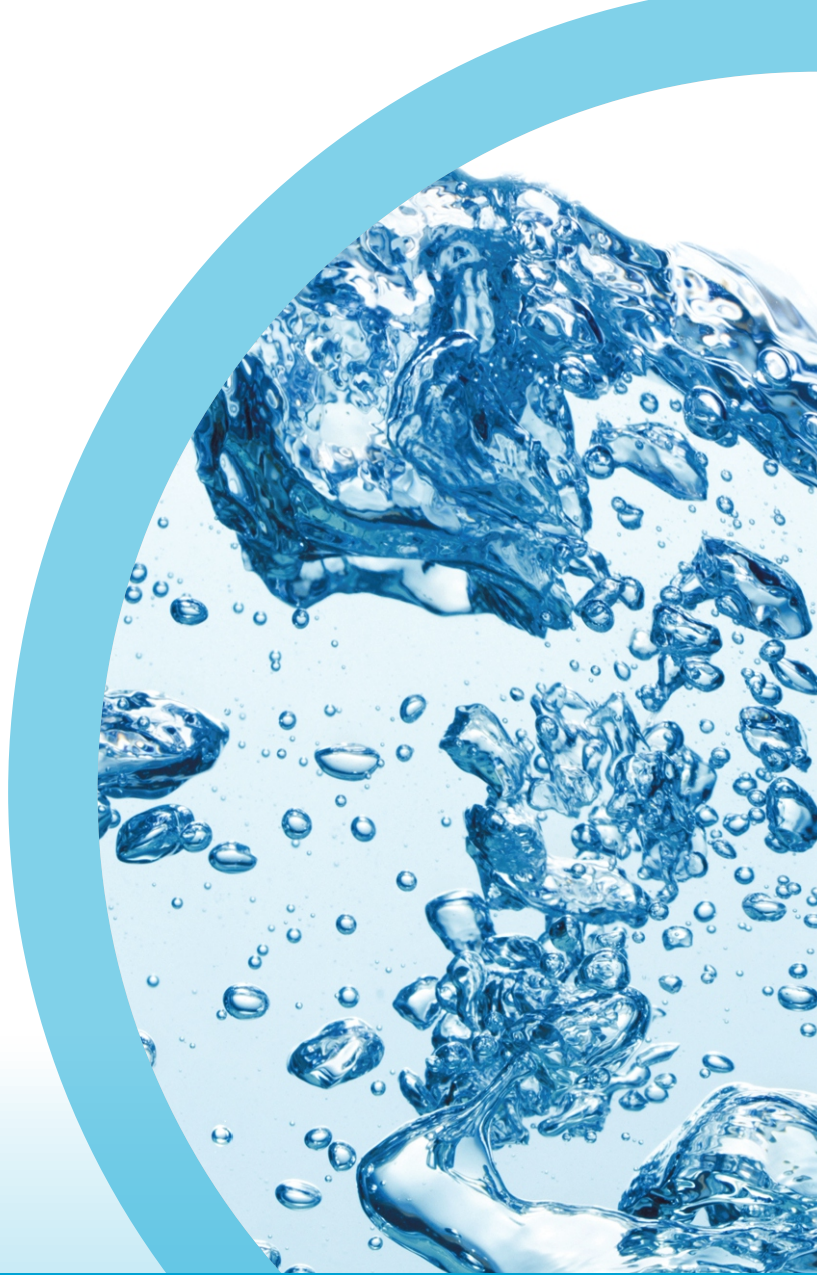
## Promocyjna Spółki

PWiK Piaseczno regularnie organizuje i wspiera liczne inicjatywy w obszarze kultury, sportu i edukacji budując trwałe relacje z mieszkańcami. Prowadząc wielokierunkowe działania edukacyjne Spółka promuje kampanie informacyjne propagujące picie wody prosto z kranu oraz prawidłowe postawy ekologiczne.

Prowadząc kampanie społeczne oraz organizując coroczne konkursy plastyczne dla dzieci i młodzieży Spółka przyczynia się do poszerzenia świadomości ekologicznej.



Laureaci konkursu plastycznego  
pt. „Odnawialne źródła wykorzystamy, zmiany klimatu powstrzymamy.”



**Przedsiębiorstwo Wodociągów  
i Kanalizacji w Piasecznie Sp. z o.o.**  
ul. Żeromskiego 39, 05-500 Piaseczno  
tel. 22 750 23 20  
e-mail: [kontakt@pwikpiaseczno.pl](mailto:kontakt@pwikpiaseczno.pl)