

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: **8.00 - 18.00**

wtorek-piątek: **8.00 - 16.00**

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



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



**kontakt@pwikpiaseczno.pl**

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

Nabywca Nr

Nr punktu poboru

Biuro Obsługi Klienta

 **22 750 23 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.

Ekspluujemy sieć wodociągową o długości ok. 591 km oraz 12 stacji uzdatniania wody o łącznej wydajności przekraczającej 18 tyś. m<sup>3</sup> na dobę.

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

Ponadto, eksploatujemy sieć kanalizacyjną o długości ponad 459 km oraz dwie oczyszczalnie ścieków.

## NASZA SPÓŁKA W LICZBACH

**69 mln**

Wartość wydatków  
na inwestycje  
w latach 2016-2019

**591 km**

Długość eksploatowanej  
sieci wodociągowej

**459 km**

Długość eksploatowanej  
sieci kanalizacyjnej

**18 tys. m<sup>3</sup>**

Dobowa wydajność  
uzdatnianej wody

**12**

Ilość stacji uzdatniania  
wody w eksploatacji

Biuro Obsługi Klienta

 **22 750 23 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 obrachunkowy 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 23 20**

Pogotowie Wodociągowo-Kanalizacyjne

 **603 309 399**

# Jak podać stan wodomierza?

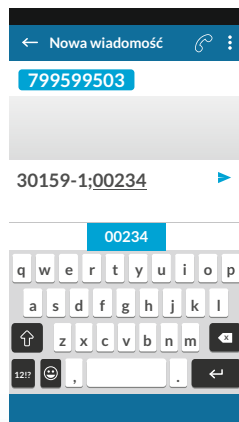
Wprowadziliśmy dla Państwa szereg udogodnień umożliwiających podanie stanów wodomierzy.

Odczyt z liczników można podać za pośrednictwem:

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

Wystarczy wysłać na nr **799 599 503** wiadomość o następującej treści: numer punktu poboru (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 punktu poboru **30159-1** 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.

Biuro Obsługi Klienta

 **22 750 23 20**

Pogotowie Wodociągowo-Kanalizacyjne

 **603 309 399**

## Podlicznik

Rozliczanie wody bezpowrotnie zużywanej do podlewania zieleni i do celów technologicznych dokonywane jest tylko i wyłącznie na podstawie dodatkowego wodomierza, tzw. podlicznika, zainstalowanego i utrzymywanego na koszt Klienta po dokonaniu przez pracowników Przedsiębiorstwa jego odbioru technicznego, tzw. zaplombowania.

## 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 odprowadzenia ścieków na terenie Gminy Piaseczno zostają zatwierdzone decyzją Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

## Formy płatności

Za usługi przez nas świadczone mogą Państwo dokonywać płatności w formie **przelewu** zgodnie z danymi zawartymi na wystawionej fakturze lub poprzez **polecenie zapłaty**. W tym celu konieczne jest wypełnienie stosownego formularza i dostarczenie lub wysłanie go do przedsiębiorstwa.

# 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.pwikpiaseczno.pl](http://www.pwikpiaseczno.pl) w zakładce 'e-faktura' lub poprzez wysłanie do nas wiadomości e-mailowej na adres: [kontakt@pwikpiaseczno.pl](mailto:kontakt@pwikpiaseczno.pl) z taką dyspozycją.

## Twoje korzyści z e-faktury



**oszczędność**



**zawsze na czas**



**bezpiecznie i wygodnie**



**elektronicznie**



**ekologicznie**



Samo urządzenie do odczytów zdalnych nieznacznie różni się od standardowego wodomierza. Dodatkowym elementem wyposażenia jest nakładka radiowa dająca możliwość poboru danych z większych odległości.

### **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. Rejestracji można dokonać pod adresem: [www.pwikpiaseczno.pl](http://www.pwikpiaseczno.pl)

# 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.



Biuro Obsługi Klienta

 **22 750 23 20**

Pogotowie Wodociągowo-Kanalizacyjne

 **603 309 399**

# Bieżąca działalność promocyjna Spółki

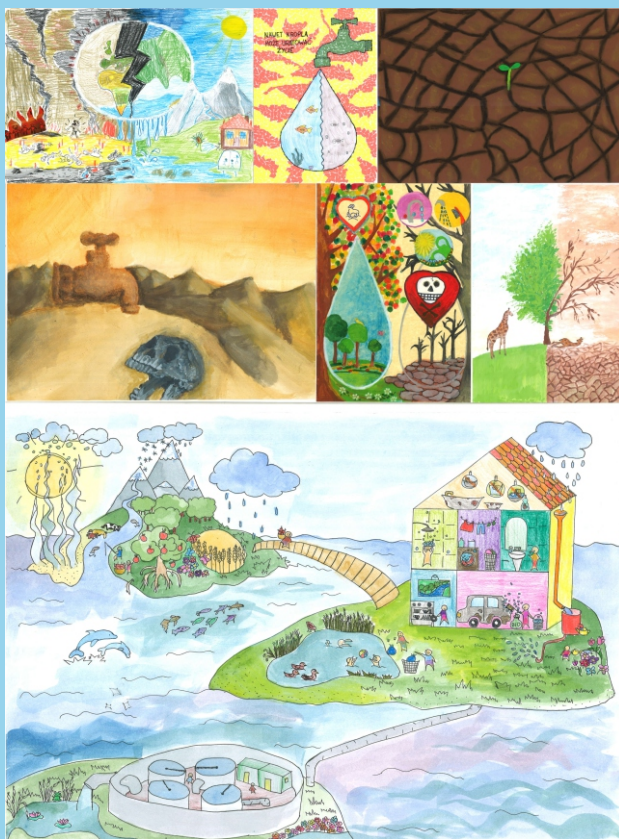
Spółka na bieżąco promuje i upowszechnia informacje o korzyściach i zaletach picia wody z kranu. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, które stanowi Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie jakości Wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, PWiK w Piasecznie wspólnie z Powiatową Stacją Sanitarno - Epidemiologiczną prowadzi stały monitoring jakości wody dostarczanej naszym Odbiorcom.

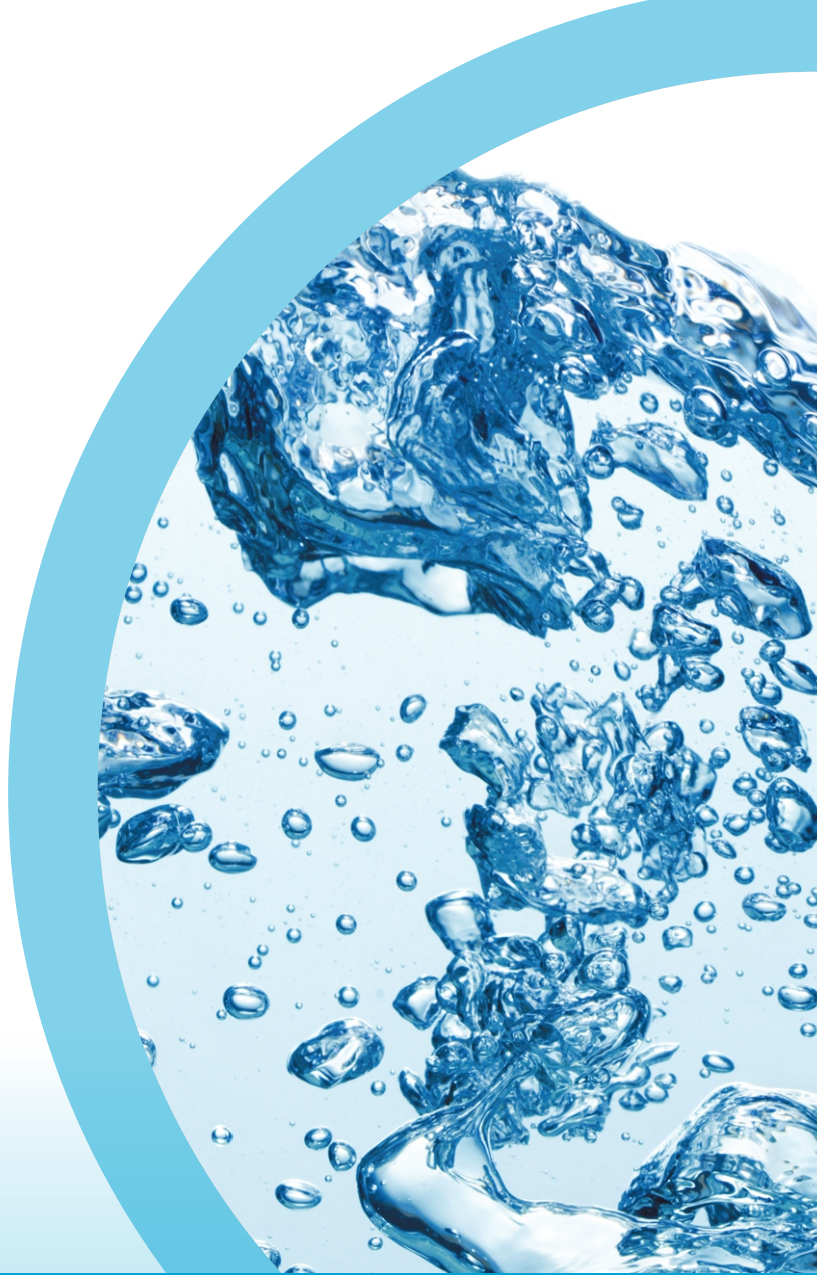
Pamiętając o dzieciach i młodzieży Spółka na bieżąco instaluje poidelka do wody w szkołach. Na terenie Miasta i Gminy Piaseczno. Kolejnym etapem zachęcenia mieszkańców do picia wody z kranu było zamontowanie zdroju ulicznego. Stacja wody pitnej znajduje się przy ulicy Zgody w Piasecznie w pobliżu parkingu miejskiego.



We współpracy z Centrum Kultury oraz pod patronatem Burmistrza Miasta i Gminy Piaseczno zorganizowaliśmy konkurs plastyczny pt. „**Znamy powody oszczędzania wody**”, skierowany do dzieci i młodzieży szkół podstawowych z terenu Miasta i Gminy Piaseczno. Konkurs okazał się wielkim sukcesem!

Ponad 160 prac to dowód na to jak wielu młodym osobom nie jest obojętny los naszej planety! Prace konkursowe przedstawiały sposoby dbania o wodę i jej oszczędzanie.





**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)