

**I. WYSOKOŚĆ CEN I STAWEK OPŁAT ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ**

Wyszczególnienie		Wysokość cen i stawek opłat (podane są cenami netto)		
Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy
Grupa W-1	Cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	2,87	2,93	3,00
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/miesiąc)	7,00	7,14	7,28
Grupa W-2	Cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	2,87	2,93	3,00
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/2 miesiące)	8,18	8,35	8,52
Grupa W-3	Cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	2,92	2,99	3,05
	Stawka opłaty abonamentowej (zł/miesiąc)	7,00	7,14	7,28

**II. WYSOKOŚĆ CEN I STAWEK OPŁAT ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

Wyszczególnienie		Wysokość cen i stawek opłat (podane są cenami netto)		
Taryfowa grupa odbiorców usług	Rodzaj cen i stawek opłat	W okresie od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	W okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy
Grupa S-1	Cena ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	4,68	4,73	4,86
Grupa S-2	Cena ścieków (zł/m <sup>3</sup> )	4,68	4,73	4,86



### III. OPŁATY ZA PRZEKROCZENIE WARUNKÓW WPROWADZANIA ŚCIEKÓW DO URZĄDZEŃ KANALIZACYJNYCH

Dotyczy dostawców ścieków przemysłowych w Grupie S-2	-stawka opłaty za przekroczenie (zł/za każde 100 jednostek przekroczenia wartości wskaźnika/ m <sup>3</sup> :			
	- ChZT Cr	0,11	0,11	0,11
	- Amoniak	1,90	1,90	1,90
		x <sup>1</sup>	x <sup>1</sup>	x <sup>1</sup>

Do cen i stawek opłat wymienionych w tabelach dolicza się podatek od towarów i usług zgodnie z odrębnymi przepisami w stawce obowiązującej w dacie sprzedaży usług.

**x<sup>1</sup> - Metodyka naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych stosowana w grupie taryfowej S-2:**

Wysokość opłaty za przekroczenie wskaźników zanieczyszczeń, których dopuszczalne ładunki zostały określone w umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, ustala się jako iloczyn wskaźnika przekroczenia (różnica wartości stwierdzonej i dopuszczalnej podzielona przez wartość dopuszczalną), ceny ścieków, ilości ścieków odprowadzonych w okresie rozliczeniowym objętym opłatą i współczynnikiem k.

$$\text{opłata ( w zł netto )} = \left[ \frac{C_{\text{stw}} - C_{\text{dop}}}{C_{\text{dop}}} \times \text{cena ( w zł netto/m}^3 \text{)} \times Q ( \text{m}^3 \text{)} \right] \times k$$

(plus należny podatek VAT wg obowiązującej stawki)

gdzie:

$C_{\text{stw}}$  - wartość wskaźnika stwierdzona podczas kontroli

$C_{\text{dop}}$  - dopuszczalna wartość wskaźnika

$Q$  - ilość odprowadzonych ścieków w okresie rozliczeniowym objętym opłatą

$k$  - stały współczynnik wynikający z udziału kosztów zmiennych zależnych od wielkości ładunków zanieczyszczeń w ogólnych kosztach oczyszczania /przyjęto  $k = 0,4$  co wynika z wpływu wzrostu ładunków zanieczyszczeń na wzrost niektórych kosztów, tj. gospodarka osadowa, transport, energia, remonty itp.

W umowach na odprowadzanie ścieków przemysłowych zostały określone dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (T.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1757).

#### Procedura prowadzenia kontroli jakości ścieków:

PGKiM Sp. z o.o. w Działdowie prowadzi kontrolę jakości ścieków przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych. Obowiązek wykonywania regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych



ścieków oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych wynika z art. 9 ust. 3 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Kontrole mogą być prowadzone w każdym czasie. Dostawca ścieków jest zobowiązany do wskazania reprezentatywnego miejsca poboru prób ścieków do badań - ostatniej studzienki przed dopływem do sieci kanalizacji sanitarnej i udostępnienia wejścia w celu poboru prób. Podstawą prawną działań jest § 11, § 12 i § 16 Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz.U. z 2006 r. Nr 136, poz.964 z późn.zm).

Próby ścieków pobierane będą przy użyciu przenośnego aparatu do poboru prób średnich lub w przypadkach braku możliwości zainstalowania urządzenia ręcznie w ilości od 3 do 5 prób, w odstępach co najwyżej 2 godzinnych, zmieszanych w celu sporządzenia próby uśrednionej. Kontrola będzie przebiegała według procedury przyjętej w Przedsiębiorstwie.

W przypadku wyników z kontroli wskazujących na przekroczenie dopuszczalnych ładunków określonych w umowie PGKiM Sp. z o.o. w Działdowie powiadomi pisemnie dostawcę ścieków – w terminie 14 dni od daty pobrania próbek przy badaniu własnym lub w terminie 21 dni przy badaniu zleconym, przedkładając sprawozdanie z badań oraz wysokość opłaty dodatkowej za każdy m<sup>3</sup> ścieków.

PGKiM Sp. z o.o. w Działdowie za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych zgodnie z umową o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz obowiązującą taryfą zbiorowego odprowadzania ścieków będzie naliczało dodatkową opłatę lub w przypadku znacznych przekroczeń rozwiąże umowę. Naliczanie będzie trwało od dnia kontroli wskazującej na przekroczenie do dnia wykonania badania wskazującego ustanie przekroczeń dopuszczalnych wielkości wskaźników zanieczyszczeń.

Przeprowadzane przez PGKiM Sp. z o.o. w Działdowie kontrole warunków dopuszczalnych odprowadzania ścieków przemysłowych, w ramach realizacji jej obowiązków ustawowych, wykonywane są na koszt Spółki. W przypadku, gdy analiza pobranych ścieków wykazuje przekroczenia wielkości dopuszczalnych zanieczyszczeń, Dostawca obciążany będzie kosztami kontroli i analizy w części dotyczącej przekroczeń.

Dostawca, na podstawie wyników badań własnych, wykonanych w laboratorium Przedsiębiorstwa lub innym akredytowanym laboratorium, może wystąpić o zmianę wysokości lub zaprzestanie naliczania opłaty za przekroczenie wielkości dopuszczalnych ładunków zanieczyszczeń. Badania wykonuje na własny koszt.

#### **IV. TARYFOWE GRUPY ODBIORCÓW USŁUG**

##### **Podział na taryfowe grupy odbiorców w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:**

1. **Grupa W-1** - Oznaczenie odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych nazwą „gospodarstwa domowe – odczyt jednomiesięczny” obejmuje: właścicieli budynków wielolokalowych, zarządców wspólnot mieszkaniowych i spółdzielnie mieszkaniowe oraz osoby korzystające z lokali w budynkach wielolokalowych, którzy pobierają wodę na potrzeby mieszkańców gospodarstw domowych pobierających wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi jako odpowiadający celowi poboru wód określonego w § 5 ust. 1 pkt. 40 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie jednostkowych stawek opłat za usługi wodne (Dz.U. poz. 2502). Rozliczenie ilości świadczonych usług dokonywane jest co miesiąc i dotyczy rozliczeń za wodę.



Charakterystyka taryfowych grup odbiorców usług dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- a) Grupa W-1 (cena za wodę + opłata abonamentowa w rozliczeniu jednomiesięcznym, O-1)  
„Gospodarstwa domowe – odczyt jednomiesięczny” – w rozliczeniach na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego lub wodomierza lokalowego, (dotyczy budynków wielolokalowych i lokali).
- b) Grupa W-2 (cena za wodę + opłata abonamentowa w rozliczeniu dwumiesięcznym, O-2)  
„Gospodarstwa domowe – odczyt dwumiesięczny” – w rozliczeniach na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego (dotyczy budynków jednorodzinnych).
- c) Grupa W-3 (cena za wodę + opłata abonamentowa w rozliczeniu jednomiesięcznym, O-3)  
„Pozostali odbiorcy” – w rozliczeniach na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego.

Charakterystyka taryfowych grup odbiorców usług dla zbiorowego odprowadzania ścieków:

- a) Grupa S-1 (cena za ścieki)  
„Gospodarstwa domowe” – w rozliczeniach jako równoważna ilość ilości pobranej wody na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego lub wodomierza głównego i wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej.
- b) Grupa S-2 (cena za ścieki + opłata za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych – w przypadkach indywidualnie stwierdzonych)  
„Pozostali odbiorcy” – w rozliczeniach jako równoważna ilość ilości pobranej wody na podstawie odczytu wskazań wodomierza głównego lub wodomierza głównego i wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej.

U dostawców ścieków przemysłowych, których ścieki zawierają większą ilość ładunków zanieczyszczeń niż określono w umowie, wystąpi zastosowanie stawki opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków.

## V. WARUNKI STOSOWANIA CEN I STAWEK OPŁAT

### Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Przedsiębiorstwo eksploatuje stację ujęcia i uzdatniania wody oraz sieci wodociągowe z przyłączami do obiektów. Zajmuje się wydobywaniem, uzdatnianiem i rozprowadzaniem wody na cele spożywcze, technologiczne i inne. Odpowiada za jakość i ilość dostarczonej wody. Buduje nowe sieci wodociągowe. Dla odbiorców wody taryfy za wodę są dwuczłonowe i niejednolite, zawierają różne ceny wody co wynika z zróżnicowanych opłat za usługi wodne. Inne stawki opłaty zmiennej stosowane są dla gospodarstw domowych (niższe), a inne dla pozostałych odbiorców (wyższe). Ponadto różnią się stawką i sposobem naliczania opłat abonamentowych.

W ramach gospodarki ściekowej Przedsiębiorstwo eksploatuje oczyszczalnię ścieków i sieci kanalizacji sanitarnej z przyłączami do obiektów. Odbiera ścieki bytowe i przemysłowe od dostawców i oczyszcza je w oczyszczalni. Odpowiada za jakość oczyszczonych i odprowadzonych ścieków. Buduje nowe sieci kanalizacji sanitarnej. Taryfa za ścieki składa się tylko z ceny ścieków. W przypadku przekroczenia wielkości ładunków zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych naliczana jest dodatkowo



2. **Grupa W-2** - Oznaczenie odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych nazwą „gospodarstwa domowe – odczyt dwumiesięczny” obejmuje: właścicieli domów jednorodzinnych, którzy pobierają wodę na potrzeby mieszkańców gospodarstw domowych pobierających wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi jako odpowiadający celowi poboru wód określonego w § 5 ust. 1 pkt. 40 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie jednostkowych stawek opłat za usługi wodne (Dz.U. poz. 2502). Rozliczenie ilości świadczonych usług dokonywane jest co dwa miesiące i dotyczy rozliczeń za wodę.

3. **Grupa W-3** - Oznaczenie odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych nazwą „pozostali odbiorcy” obejmuje: odbiorców prowadzących działalność gospodarczą, w tym handlową, przemysłową, składową, transportową, usługową, oraz instytucje i organizacje publiczne, jako odpowiadający celowi poboru wód określonego w § 5 ust. 1 pkt. 27 w/w Rozporządzenia. Rozliczenie ilości świadczonych usług dokonywane jest co miesiąc i dotyczy rozliczeń za wodę.

#### **Podział na taryfowe grupy odbiorców w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków:**

1. **Grupa S-1** - Oznaczenie odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych nazwą „gospodarstwa domowe” obejmuje: właścicieli domów jednorodzinnych, właścicieli budynków wielolokalowych, zarządców wspólnot mieszkaniowych i spółdzielnie mieszkaniowe oraz osoby korzystające z lokali w budynkach wielolokalowych, których ścieki po oczyszczeniu wprowadzane są do wód lub do ziemi jako oczyszczone ścieki komunalne i odpowiadają określeniu zawartemu w § 10 ust. 6 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie jednostkowych stawek opłat za usługi wodne (Dz.U. poz. 2502). Rozliczenie ilości świadczonych usług dokonywane jest co jeden lub dwa miesiące i dotyczy rozliczeń za ścieki.

2. **Grupa S-2** - Oznaczenie odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych nazwą „pozostali odbiorcy” obejmuje: odbiorców prowadzących działalność gospodarczą, w tym handlową, przemysłową, składową, transportową, usługową oraz instytucje i organizacje publiczne, których ścieki po oczyszczeniu wprowadzane są do wód lub do ziemi jako oczyszczone ścieki komunalne i odpowiadają określeniu zawartemu w § 10 ust. 6 w/w Rozporządzenia. Rozliczenie ilości świadczonych usług dokonywane jest co miesiąc i dotyczy rozliczeń za ścieki.

W rozliczeniach nie wyodrębniono grupy taryfowej, w której odbiorcą usług jest gmina rozliczana za pobór wody na cele opisane w art. 22 Ustawy, tj. na cele ppoż., zasilanie publicznych fontann oraz zraszanie publicznych terenów zielonych. Gmina jako instytucja publiczna została zakwalifikowana do grupy „pozostali odbiorcy”. Za pobór wody na w/w cele obciążana jest stawkami jak w taryfie. Natomiast koszty wykraczające poza koszty produkcji i dystrybucji wody w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę na wymienione cele, a szczególnie przeciwpożarowe (np. wymiany hydrantów), pokrywa Gmina na podstawie wystawianych faktur zgodnie z wykonanym zakresem prac określonym w osobnej umowie.

W poszczególnych grupach taryfowych zastosowano następujące wyznaczniki opłat abonamentowych:

- a) **O-1** – przy rozliczeniach jednomiesięcznych ilości pobranej wody w grupie „gospodarstwa domowe”
- b) **O-2** – przy rozliczeniach dwumiesięcznych ilości pobranej wody w grupie „gospodarstwa domowe”
- c) **O-3** - przy rozliczeniach jednomiesięcznych ilości pobranej wody w grupie „pozostali odbiorcy”

Uwzględniając sposób korzystania z urządzeń wodociągowo - kanalizacyjnych oraz zróżnicowanie kosztów dokonano następującego podziału odbiorców usług na taryfowe grupy odbiorców.



opłata za przekroczenie dopuszczalnych wskaźników. Dostawca ścieków przemysłowych ma możliwość obniżenia lub zaprzestania naliczania opłaty za przekroczenia wielkości ładunków poprzez wprowadzenie odpowiedniej technologii podczyszczania ścieków w swojej instalacji wewnętrznej lub najprościej poprzez ograniczanie wprowadzania zanieczyszczeń do kanalizacji. Poprzez zastosowanie dodatkowej opłaty wprowadzanie większych ładunków zanieczyszczeń do urządzeń kanalizacyjnych przez wytwarzającego nie obciąża dodatkowymi kosztami oczyszczania pozostałych dostawców ścieków. Często ścieki przemysłowe ze względu na miejsce powstawania (sklep, biuro, zakład produkcyjny nie używający wody w technologii produkcji itp.) i posiadany ładunek zanieczyszczeń nie różnią się od ścieków bytowych. Uśrednienie ceny ścieków bez analizy ładunku zanieczyszczeń i bez stosowania dodatkowej opłaty dla wytwarzających ścieki o dużych ładunkach zanieczyszczeń byłoby w wielu przypadkach dla dostawców krzywdzące. Przyjęty sposób umożliwia, że cena wyjściowa może być dla wszystkich dostawców jednakowa i niższa. O koszcie za odprowadzane ścieki decyduje ich ilość i ładunek zanieczyszczenia.

### **Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług**

Określone w taryfach ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych, a przede wszystkim Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Miasta Działdowo oraz zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Standardy jakościowe wody pitnej reguluje Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie wymagań dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (T.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2294). Przedsiębiorstwo jest obowiązane do prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości wody zgodnie ze sporządzonym i zatwierdzonym przez Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego harmonogramem badań, gdzie rocznie wykonywanych jest 15 badań parametrów grupy A i 2 badania parametrów grupy B oraz każdorazowo po wystąpieniu okoliczności mogących spowodować zmianę jakości wody. Niezależną, systematyczną ocenę przydatności wody prowadzą instytucje Państwowej Inspekcji Sanitarnej oraz Wojewódzki Inspektor Ochrony Środowiska. Warunki w zakresie poboru wód podziemnych ustanowione zostały w decyzji Starosty Powiatowego z dnia 30.12.2014 r. znak Ro.6341.2014 o udzieleniu pozwolenia wodnoprawnego na okres do dnia 30 grudnia 2035r. Dzięki zmodyfikowaniu złóż filtracyjnych w filtrach wody wykonanemu na przełomie 2019 i 2020 roku polegającemu na zastosowaniu Masy Katalitycznej G-1 DEMANTEX znacznie poprawił się poziom redukcji manganu na złożach filtracyjnych stacji uzdatniania wody.

Dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach oczyszczonych odprowadzanych jako ścieki komunalne do środowiska określa decyzja Starosty Powiatowego z dnia 06.06.2017r. znak Ro.6341.41.2017 o udzieleniu pozwolenia wodnoprawnego. Natomiast sposób realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych i warunki wprowadzania ich do urządzeń kanalizacyjnych określa Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 1757) oraz zawarta umowa.

Ścieki dopływające do oczyszczalni i ścieki oczyszczone są systematycznie badane w zakresie wskaźników podstawowych oraz innych substancji. Dwa razy do roku wykonywana jest ocena wpływu wprowadzania ścieków oczyszczonych na odbiornik, którym jest Kanał Młyński. Ważność obowiązującego pozwolenia wodnoprawnego wyznaczono do dnia 06 czerwca 2027 roku. Badania jakości wody i ścieków wprowadzanych do środowiska wykonywane są przez laboratoria spełniające wymagania zawarte w art. 147a ustawy Prawo ochrony środowiska (T.j. Dz. U. z 2017 r. poz.519). Badania jakości ścieków



wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych wykonuje się w laboratorium własnym stosując odpowiednie metodyki referencyjne analizy.

W okresie od 10.03.2020 r. do 30.03.2020 r. Wojewódzki Inspektor Ochrony Środowiska w Olsztynie zarządził przeprowadzenie kontroli w zakresie: - gospodarki odpadami powstającymi w wyniku oczyszczania ścieków komunalnych, w tym w zakresie zagospodarowania osadów ściekowych, - przestrzegania warunków dotyczących ilości i jakości ścieków wprowadzanych do wód określonych w pozwoleniu wodnoprawnym, - realizacji zarządzeń pokontrolnych, - wnoszenia opłat za korzystanie ze środowiska. Wszystkie zagadnienia zostały ocenione pozytywnie. Nie stwierdzono naruszeń przepisów.

O wstrzymaniu dostawy wody lub odbioru ścieków oraz o wynikach wewnętrznej kontroli jakości wody w urządzeniach wodociągowych informowany jest Powiatowy Inspektor Sanitarny oraz Burmistrz Miasta Działdowa. Odbiorcy usług wod-kan o jakości wody, awariach na sieci i wstrzymaniu dostawy wody lub odbioru ścieków, zmianie taryf za wodę i ścieki oraz innych istotnych zdarzeniach powiadamiani są poprzez stronę Internetową Przedsiębiorstwa - [www.pgkim.com.pl](http://www.pgkim.com.pl) oraz w uzasadnionych przypadkach dodatkowo poprzez środki masowego przekazu – gazetę lokalną, radio lokalne, TV kablową i tablice ogłoszeń. Do dyspozycji odbiorców usług jest całodobowy numer telefonu 23/697-35-17.

Spółka zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Zgłaszane awarie są sprawdzane i usuwane bezzwłocznie. W przypadku przerwy w dostawie wody trwającej do 12 godzin Przedsiębiorstwo w miarę swoich możliwości technicznych i organizacyjnych powinno zapewnić zastępczy punkt poboru wody i w sposób zwyczajowo przyjęty powiadomić odbiorców. Przy wystąpieniu przerw planowanych lub trwających powyżej 12 godzin Przedsiębiorstwo zobowiązane jest zapewnić zastępcze punkty poboru wody. Do zapewnienia zastępczych punktów poboru wody Zakład Wodociągów został wyposażony w 3 cysterny posiadające atest PZH, które w uzgodnieniu z Państwowym Inspektorem Sanitarnym utrzymywane są w stałej gotowości sanitarnej oraz 2 do przewozu wody nie przeznaczonej do spożycia przez ludzi. W przypadkach braku dostawy wody dla pojedynczych odbiorców (szczególnie przy awariach przyłączy) odbiorcom woda dostarczana jest w atestowanych pojemnikach 10-cio l i 20-sto l w zależności od potrzeb.

W Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji przy ul. Hallera 35 w Działdowie funkcjonuje punkt obsługi klienta zapewniający obsługę odbiorców usług wod-kan w zakresie budowy infrastruktury wodociągowo-kanalizacyjnej, zawierania umów, utrzymania i eksploatacji urządzeń, usuwania awarii oraz przyjmowania reklamacji i udzielania informacji. Prowadzony jest rejestr i analiza zgłaszanych reklamacji w zakresie działalności wodociągowo-kanalizacyjnej.

W ostatnim czasie przeprowadzono Analizę ryzyka dla komunalnego ujęcia wód podziemnych w Działdowie obejmującą ocenę zagrożeń zdrowotnych z uwzględnieniem czynników negatywnie wpływających na jakość ujmowanej wody, przeprowadzoną w oparciu o analizy hydrogeologiczne oraz analizę identyfikacji źródeł zagrożenia wynikających ze sposobu zagospodarowania terenu, a także o wyniki badania jakości ujmowanej wody. Wojewoda Warmińsko-Mazurski po zapoznaniu się z jej treścią stwierdził zgodność wyników przeprowadzonej analizy z przepisami ustawy Prawo wodne.