



**Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie**

**Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Białymstoku**

B.RZT.70.33.2024

Wodociągi Podlaskie Sp. z o.o.
WPŁYNĘŁO

Data 02. KWI. 2024 Nr 4/4/2024

Podpis

Białystok, dnia 27 marca 2024 r.

Wodociągi Podlaskie Sp. z o.o.

Wójt Gminy Białowieża

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 2023 r., poz. 537, zwanej dalej „uzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 775 z późn. zm., zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku przedsiębiorstwa Wodociągi Podlaskie Sp. z o.o. z dnia 21 lutego 2024 r.

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

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

W dniu 21 lutego 2024 r. do Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku (zwanego dalej „organem regulacyjnym”) przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne Wodociągi Podlaskie Sp. z o.o. (dalej również jako „wnioskodawca”) przedłożyło wniosek o zatwierdzenie taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Białowieża na okres 3 lat. Pismem z dnia 26 lutego 2024 r., znak B.RZT.70.33.2024 organ regulacyjny zawiadomił strony o wszczęciu postępowania administracyjnego w wyżej wymienionej sprawie. Jednocześnie organ regulacyjny pismem z dnia 26 lutego 2024 r. wezwał wnioskodawcę do przedłożenia informacji oraz dodatkowych dokumentów niezbędnych do weryfikacji przedmiotowego wniosku. Dyrektor RZGW w Białymstoku pismem z dnia 26 lutego 2024 r. wezwał Wójta Gminy Białowieża do złożenia informacji koniecznych dla oceny wniosku przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w zakresie dopłat do cen

wody i ścieków oraz opróżniania zbiorników bezodpływowych. W dniu 29 lutego 2024 r. do organu regulacyjnego wpłynęła odpowiedź wnioskodawcy na wyżej wymienione wezwanie. Następnie 13 marca 2024 r. przy piśmie znak: UCP.7021.19.2024 wpłynęła odpowiedź Wójta Gminy Białowieża. Pismem z dnia 13 marca 2024 r. organ regulacyjny, działając w trybie art. 10 § 1 kpa zawiadomił strony postępowania o zakończeniu postępowania administracyjnego w przedmiotowej sprawie.

Wniosek taryfowy, stanowiący formalną podstawę wydania decyzji, przedłożony został organowi regulacyjnemu w dniu 21 lutego 2024 r., a następnie w dniu 29 lutego 2024 r.

Na podstawie zgromadzonego w przedmiotowej sprawie materiału dowodowego ustalono, że przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne opracowało taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 uzwosów oraz z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U z 2022 r. poz. 1074).

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia wniosku przedstawionego przez wnioskodawcę z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz z przepisami ustawy Prawo wodne.

Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen, dokonał analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Wodociągi Podlaskie Sp. z o.o. działalności gospodarczej oraz zweryfikował koszty związane ze świadczeniem usług poniesionych w latach obrotowych obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalone na podstawie ewidencji księgowej z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia.

Z uwagi na fakt, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz uzasadnienia wniosku na terenie gminy Białowieża jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzwosów. Opłatę w wysokości 658,99 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego 06 1130 1017 0020 1510 6720 0042, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.



Z DYREKTORA
Marek Jadeszko
Z GŁAWY DYREKTORA

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 Białymstoku 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.

Otrzymują:

1. Wodociągi Podlaskie sp. z o.o., ul. Elewatorska 31, 15 – 620 Białystok
2. Wójt Gminy Białowieża, ul. Sportowa 1 17-230 Białowieża
3. a/a

Wodociągi Podlaskie sp. z o.o.
ul. Elewatorska 31, 15-620 Działostok
tel./fax 85 744 33 34, tel. 85 746 67 09
REG. 200393335, NIP 9662048186
KRS 0000367645

Niniejsza taryfa stanowi załącznik do decyzji
Dyrektora Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej w Białymstoku
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

Z dnia 27.03.2024r.

Znak B.NZT.70.33.2024

ZUP DYREKTORA
Marek Jadeszko
ZICA DYREKTORA

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

NA OKRES 3 LAT

NA TERENIE GMINY BIAŁOWIEŻA

PREZES ZARZĄDU

Paweł Czajkowski

1. Informacje ogólne.

Wodociągi Podlaskie Sp. z o.o. ul. Elewatorska 31 15-620 Białystok (*dalej również: „przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne”, „Spółka”*) jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie Gminy Białowieża realizuje jej zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Obecnie, w rozliczeniach z odbiorcami usług, Spółka stosuje taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, która została zatwierdzona przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Białymstoku decyzją nr BI.RZT.70.128.2021 z dnia 26.03.2021 r. (*dalej również: „dotychczasowa Taryfa”*).

Niniejsza nowa taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na okres 3 lat oraz określa warunki ich stosowania na terenie Gminy Białowieża.

Podstawą prawną opracowania nowej Taryfy stanowią przede wszystkim przepisy:

- Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj Dz. U. z 2023 poz. 537 z późn. zm.), zwana dalej „**Ustawą**”,
- Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 2 marca 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (t.j.: Dz. U. z 2022 poz. 1074), zwane dalej „**Rozporządzeniem**”.

Taryfowe ceny oraz stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków realizowanego przez Spółkę na terenie Gminy Białowieża.

2. Rodzaje prowadzonej działalności.

Wodociągi Podlaskie Sp. z o.o. realizują zadanie własne gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Białowieża zgodnie z zezwoleniem wydanym przez Wójta Gminy Białowieża decyzją nr UCP.7021.51.2021 z dnia 05.07.2021 r. na czas nieokreślony, w oparciu o pisemne umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawierane z Odbiorcami usług, za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu Spółki. Spółka zarejestrowana została w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000367645.

Podstawowym rodzajem działalności Spółki jest według Polskiej Klasyfikacji Działalności przede wszystkim:

- (36.00.Z) pobór, uzdatnianie i rozprowadzanie wody,
- (37.00.Z) odprowadzanie i oczyszczanie ścieków.

W ramach podstawowej działalności, Spółka zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków. Spółka utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody w ujęciu Białowieża oraz całodobowo kieruje tymi procesami, steruje całodobowo procesy odbioru

PREZES ZARZĄDU

Paweł Czajkowski

i oczyszczania ścieków przesyłanych z terenu gminy do oczyszczalni ścieków w Białowieży i Czerlonce, a także dba o jakość wody i monitoruje jakość ścieków przez systematyczne badania laboratoryjne. Ponadto, Spółka utrzymuje w stałej gotowości pogotowie wodno-kanalizacyjne.

3. Rodzaje i struktura taryf

Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę

- 1) rodzaj taryfy – taryfa niejednolita
- 2) struktura taryfy:
 - taryfa wieloczęłonowa dla odbiorców z grupy 1, 2, 3, 4
 - taryfa jednoczęłonowa dla odbiorców z grupy 5

Taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków

- 1) rodzaj taryfy – taryfa niejednolita
- 2) struktura taryfy – taryfa wieloczęłonowa

4. Taryfowe grupy odbiorców

Wyodrębnia się następujące grupy taryfowe odbiorców:

a) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

Grupa 1 – odbiorcy indywidualni (gospodarstwa domowe), rozliczani w oparciu o wodomierz główny, dla których naliczenie opłat odbywa się co 3 miesiące;

Grupa 2 – odbiorcy indywidualni (gospodarstwa domowe), rozliczani w oparciu o przeciętne normy zużycia, dla których naliczenie opłat odbywa się co 3 miesiące;

Grupa 3 – pozostali odbiorcy (m.in. przedsiębiorstwa, urzędy, szkoły, stowarzyszenia, gospodarstwa rolne itp.), rozliczani w oparciu o wodomierz główny, dla których naliczenie opłat odbywa się co miesiąc;

Grupa 4 – pozostali odbiorcy (m.in. przedsiębiorstwa, urzędy, szkoły, stowarzyszenia, gospodarstwa rolne itp.), rozliczani w oparciu o przeciętne normy zużycia, dla których naliczenie opłat odbywa się co miesiąc;

Grupa 5 – gmina pobierająca wodę na cele określone w art. 22 Ustawy.

b) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków

Grupa 1 – odbiorcy indywidualni (gospodarstwa domowe), dla których naliczenie opłat odbywa się co 3 miesiące;

Grupa 2 – pozostali odbiorcy (m.in. przedsiębiorstwa, urzędy, szkoły, stowarzyszenia, gospodarstwa rolne itp.), dla których naliczenie opłat odbywa się co miesiąc.

PREZES ZARZĄDU

Paweł Czarkowski

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

5.1. W rozliczeniach za dostarczoną wodę obowiązują:

- 1) **cena za dostarczoną wodę** jako wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ dostarczonej wody;
- 2) **stawka opłaty abonamentowej** jako wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych oraz jednostkę usługi odczytu wodomierza i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody.

5.1.1. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres od 1-12 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	2,94	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	4,58	zł/m-c
2	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	2,94	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,30	zł/m-c
3	Grupa 3	cena za 1m ³ wody	2,94	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	8,57	zł/m-c
4	Grupa 4	cena za 1m ³ wody	2,94	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	4,72	zł/m-c
5	Grupa 5	cena za 1m ³ wody	3,27	zł/m ³

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

5.1.2. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczaną wodę na okres od 13-24 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	3,00	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	4,62	zł/m-c
2	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	3,00	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,34	zł/m-c
3	Grupa 3	cena za 1m ³ wody	3,00	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	8,61	zł/m-c
4	Grupa 4	cena za 1m ³ wody	3,00	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	4,76	zł/m-c
5	Grupa 5	cena za 1m ³ wody	3,33	zł/m ³

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

PREZES Zarządu

Paweł Czajkowski

5.1.3. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczaną wodę na okres od 25-36 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	Grupa 1	cena za 1m ³ wody	3,04	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	4,65	zł/m-c
2	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	3,04	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,37	zł/m-c
3	Grupa 3	cena za 1m ³ wody	3,04	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	8,64	zł/m-c
4	Grupa 4	cena za 1m ³ wody	3,04	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	4,79	zł/m-c
5	Grupa 5	cena za 1m ³ wody	3,38	zł/m ³

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

5.2. W rozliczeniach za odprowadzone ścieki obowiązują:

- 1) **cena za odprowadzone ścieki** jako wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ odprowadzonych ścieków;
- 2) **stawka opłaty abonamentowej** jako wielkość wyrażona w jednostkach pieniężnych na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych.

5.2.1. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków na okres od 1-12 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	4,95	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,10	zł/m-c
2	Grupa 2	cena za 1m ³ ścieków	4,95	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,10	zł/m-c

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

PREZES ZARZĄDU

Paweł Czajkowski



5.2.2. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków na okres od 13-24 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	5,03	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,16	zł/m-c
2	Grupa 2	cena za 1m ³ ścieków	5,03	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,16	zł/m-c

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

5.2.3. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzanie ścieków na okres od 25-36 miesięcy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	Cena	Jednostka miary
1	2	3	4	5
1	Grupa 1	cena za 1m ³ ścieków	5,08	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,20	zł/m-c
2	Grupa 2	cena za 1m ³ ścieków	5,08	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	6,20	zł/m-c

Do cen i stawek netto podanych powyżej dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

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

Odbiorcy korzystający wyłącznie z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę:

- 1) Należności za dostawę wody ustala się jako iloczyn taryfowych cen za dostawę wody oraz odpowiadającej im ilości dostarczonej wody.
- 2) Ilość wody dostarczonej do odbiorcy usług ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.
- 3) Należności wynikające z miesięcznej opłaty abonamentowej ustala się jako iloczyn stawki opłaty abonamentowej za dostawę wody i liczby miesięcznych okresów rozliczeniowych.
- 4) Należności wynikające z miesięcznej opłaty abonamentowej regulowane są przez odbiorcę niezależnie od tego czy pobierał wodę w okresie rozliczeniowym.

Odbiorcy korzystający z usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków:

- 1) Należności za dostawę wody i odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz odpowiadającej im ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
- 2) Ilość wody dostarczonej do odbiorcy usług ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia wody.

PREZES SARZĄDU

Paweł Czajkowski

- 3) Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków przyjmuje się jako równą ilości pobranej wody, a w przypadku zamontowanego dodatkowego wodomierza pomniejszana jest o ilość wody bezpowrotnie zużytej zgodnie z jego wskazaniem.
- 4) Należności wynikające z miesięcznej opłaty abonamentowej ustala się jako sumę iloczynów stawek opłat abonamentowych za dostawę wody oraz odprowadzania ścieków i liczby miesięcznych okresów rozliczeniowych.
- 5) Należności wynikające z miesięcznej opłaty abonamentowej regulowane są przez odbiorcę niezależnie od tego czy pobierał wodę i odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

Odbiorcy korzystający wyłącznie z usługi zbiorowego odprowadzania ścieków:

- 1) Należności za odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen za odprowadzanie ścieków oraz odpowiadającej im ilości odprowadzonych ścieków.
- 2) Ilość odprowadzanych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
- 3) Należności wynikające z miesięcznej opłaty abonamentowej ustala się jako iloczyn stawki opłaty abonamentowej za odbiór ścieków i liczby miesięcznych okresów rozliczeniowych.
- 4) Należności wynikające z opłaty abonamentowej regulowane są przez odbiorcę niezależnie od tego czy odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.

W taryfie przyjęto miesięczny okres rozliczeniowy. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za świadczone usługi w terminie określonym na fakturze, jednak nie krótszym niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

7.1. Zakres świadczonych usług.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie poboru, uzdatniania i rozprowadzania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi oraz odprowadzania i oczyszczania ścieków. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji usług w zakresie ciągłej dostawy wody w wymaganej ilości, o jakości wymaganej prawem i pod odpowiednim ciśnieniem oraz niezawodnego odprowadzania ścieków, w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami. Obowiązek ten wypełnia się w trybie bieżącej eksploatacji posiadanych urządzeń oraz zapewnienia ich należytego stanu technicznego.

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

W zakresie jakości świadczonych usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje zadania wynikające z przepisów prawnych dotyczących ochrony środowiska

PREZES ZARZĄDU

Paweł Czajkowski

i ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagania bakteriologiczne, fizykochemiczne i organoleptyczne (smak, zapach, barwa) oraz jakości ścieków oczyszczonych odprowadzanych do odbiornika oraz z Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który określa m.in. minimalny poziom usług. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę zdatną do spożycia przez ludzi i wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia wymagania:

- 1) mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017, poz. 2294);
- 2) chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody. W takim przypadku ma również obowiązek zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Zapewnienie odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody może nastąpić poprzez zorganizowanie dostawy wody środkami obwoźnymi lub wskazanie zastępczych punktów poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Jeżeli jest to możliwe, przedsiębiorstwo ma obowiązek podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody oraz poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób.

Dla sprawnej obsługi klientów wykorzystywane są:

- fakturowanie faktycznej ilości sprzedanej wody i odprowadzonych ścieków
- ograniczenie wielkości strat wody,
- nadzorowanie efektywności pracy pracowników.

Korzyści z wdrożenia proponowanego rozwiązania:

- satysfakcja odbiorców z rzetelnego rozliczenia zużycia wody i odprowadzonych ścieków,
- ograniczenie liczby reklamacji,
- usprawnienie procesu generowania przychodów,
- sprawne zarządzanie czasem pracy pracowników,
- kształtowanie pozytywnego wizerunku dostawcy.

PREZES ZARZĄDU

Rawel Czajkowski