

**Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 11 marca 2024 r., znak: PO.RZT.70.109.2023/D/BS**

## **TARYFA**

**DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW  
NA OKRES 3 LAT**

**obowiązująca na terenie  
gminy Strzałkowo**

## 1. Rodzaje prowadzonej działalności

EKO-DBAJ spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Cielczy (dalej **Przedsiębiorstwo**) prowadzi działalność na terenie gminy Strzałkowo w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia wydanego decyzją Wójta Gminy Strzałkowo z dnia 10 grudnia 2015 roku, znak GPOS.7021.32015 oraz zezwolenia wydanego decyzją Wójta Gminy Strzałkowo z dnia 2 września 2014 roku, znak GPOS.7021.2.2014.

Przedmiotem działania Przedsiębiorstwa w zakresie objętym ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) jest ujmowanie wody ze studni głębinowych, jej uzdatnianie i dystrybuowanie do odbiorców usług oraz odbiór ścieków od odbiorców usług, ich odprowadzanie do oczyszczalni ścieków oraz ich oczyszczanie i zagospodarowanie osadów ściekowych. Działalność zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Strzałkowo realizowana jest za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących w eksploatacji Przedsiębiorstwa.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do zapewnienia ciągłości dostaw wody o wymaganej jakości i odpowiedniej ilości oraz niezawodnego odbierania i odprowadzania ścieków mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, wymagania ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów.

W zakresie nieobjętym ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków Przedsiębiorstwo informuje, że realizuje działalność:

- 1) związaną z komercyjną budową obiektów i sieci oraz przyłączy wod.-kan., sporządzaniem projektów z zakresu wod.-kan., pracami instalatorskimi oraz kompostowaniem osadów ściekowych – koszty tej działalności nie zostały przyjęte do kalkulacji planowanej taryfy i nie obciążają odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę ani zbiorowego odprowadzania ścieków;
- 2) związaną z obsługą wozów asenizacyjnych, które dowożą ścieki na oczyszczalnię, będącą w posiadaniu Przedsiębiorstwa – koszty tej działalności zostały wyłączone z wniosku, w związku, z czym nie obciążają odbiorców usług zbiorowego odprowadzania ścieków;

Jednocześnie Przedsiębiorstwo informuje, że nie jest właścicielem ani eksploatatorem kanalizacji deszczowej na terenie gminy Strzałkowo. Na terenie Gminy Strzałkowo nie istnieje żadna sieć ogólnospławna. Z uwagi na rozdzielczy system kanalizacyjny woda opadowa i roztopowa nie miesza się z systemem kanalizacji sanitarnej, nie trafia na oczyszczalnię ścieków w związku z czym nie obciąża kosztami odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Udział procentowy kosztów zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków do ogółu prowadzonej działalności kształtuje się na poziomie ok. 15%.

## **2. Rodzaj i struktura taryfy**

Na podstawie § 14 rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, Przedsiębiorstwo:

- a) w zakresie przyjętego rodzaju taryfy, dokonało w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyboru taryfy niejednolitej, wieloczęłkowej – zawierającej różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców ceny za dostarczoną wodę. Natomiast stawka opłaty abonamentowej dla poszczególnych grup taryfowych jest jednolita i wynika z kosztów gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych.
- b) w zakresie przyjętego rodzaju taryfy, dokonało w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyboru taryfy niejednolitej, wieloczęłkowej – zawierającej różne dla poszczególnych taryfowych odbiorców ceny za odprowadzone ścieki. Natomiast stawka opłaty abonamentowej dla poszczególnych grup taryfowych jest jednolita i wynika z kosztów gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych.
- c) w zakresie przyjętej struktury taryfy, dokonało (zarówno w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę jak i zbiorowego odprowadzania ścieków) wyboru taryfy wieloczęłkowej, zawierającej zarówno ceny jak i stawki opłat, tj. cenę odniesioną do 1 m<sup>3</sup> dostarczanej wody lub 1 m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków oraz stawkę opłaty abonamentowej, tj. wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych w zł na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy (jeden miesiąc).

Do kalkulacji wysokości opłaty abonamentowej Przedsiębiorstwo przyjęło koszty utrzymania dotyczące gotowości urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych do świadczenia usług, na podstawie wartości zapisanych w tabelach kalkulacyjnych D1, D2 i D3 (zał. 3 do wniosku). Koszty zostały przypisane do grup taryfowych na bazie udziałów liczby odbiorców w każdej grupie. Przedsiębiorstwo potwierdza, że zgodnie z § 2 pkt 3 Rozporządzenia MG MiŻŚ przyjęte koszty gotowości do świadczenia usług nie przekraczają 15% całości kosztów eksploatacji i utrzymania urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych i kształtują się średnio na poziomie ok. 12% dla wody oraz ok. 4% dla ścieków. Koszty uwzględnione w kalkulacji abonamentu zostały wyłączone z kosztów do kalkulacji cen taryfowych.

Do cen i stawek opłat abonamentowych dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

### 3. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Zgodnie z rozporządzeniem w sprawie określania taryfy Przedsiębiorstwo dokonało alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług, uwzględniając lokalne uwarunkowania, a w szczególności:

- wielkość zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców usług, mierzoną kosztami jednostkowymi,
- dostępność danych odnoszących się do poszczególnych rodzajów kosztów,
- strukturę i rodzaj planowanej taryfy,
- spodziewane korzyści ekonomiczne z wprowadzenia metod alokacji, w porównaniu z kosztem ich wdrożenia,
- stabilność stosowanych metod alokacji kosztów,
- wyposażenie w wodomierze i urządzenia pomiarowe.

**W taryfie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo wyodrębniło trzy grupy odbiorców usług:**

**Grupa W1** – **Gospodarstwa domowe** – dotyczy odbiorców usług wykorzystujących wodę na cele socjalno-bytowe w ramach gospodarstw domowych. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- właścicieli domów jednorodzinnych,
- właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych,
- właścicieli bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,
- spółdzielnie mieszkaniowe.

Odbiorcy ci, wykorzystują dostarczaną przez Przedsiębiorstwo wodę jedynie w celach socjalno-bytowych. Grupa ta jest rozliczana w okresie miesięcznym, na podstawie wodomierza głównego, zainstalowanego u odbiorcy usług.

**Grupa W2** – **Pozostali odbiorcy** – dotyczy odbiorców usług pobierających wodę w związku z:

- prowadzoną działalnością produkcyjną, usługową, handlową,
- prowadzoną działalnością w sferze użyteczności publicznej (np.: instytucje i organizacje użyteczności publicznej szkoły, żłobki, przedszkola, ośrodki zdrowia, szpitale, straż pożarna, policja, urzędy oraz zastępcze punkty poboru wody),
- usługami wskazanymi w art. 22 ustawy, jak woda pobierana z publicznych studni i źródeł ulicznych, woda zużyta do zasilania publicznych fontann, woda zużyta do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.

Grupa ta jest rozliczana w okresie miesięcznym, na podstawie wodomierza głównego, zainstalowanego u odbiorcy usług.

**Grupa W3** – **Gmina (p.poż)** – dotyczy usług na cele przeciwpożarowe wskazane w art. 22 ustawy, na terenie działania Przedsiębiorstwa. Grupa ta jest rozliczana na podstawie informacji przekazywanej przez jednostki straży pożarnej w okresie miesięcznym.

**W taryfie dla zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wyodrębniło trzy grupy odbiorców:**

**Grupa K1** – **Gospodarstwa domowe** – odbiorcy odprowadzający ścieki bytowe powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- właściciele domów jednorodzinnych,
- właściciele bądź zarządców domów wielolokalowych,
- właściciele bądź zarządców wspólnot mieszkaniowych,
- spółdzielnie mieszkaniowe.

Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego, w okresie miesięcznym.

**Grupa K2** – **Pozostali odbiorcy** – dotyczy odbiorców usług odprowadzających ścieki komunalne.

Do tej grupy zalicza się w szczególności odbiorców:

- prowadzących działalność produkcyjną, usługową, handlową,
- prowadzących działalność w sferze użyteczności publicznej (np.: instytucje i organizacje użyteczności publicznej szkoły, żłobki, przedszkola, ośrodki zdrowia, szpitale, straż pożarna, policja, urzędy, gmina).

Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody, określonej zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego, w okresie miesięcznym.

**Grupa K3** – **Przemysł** – dotyczy odbiorców usług odprowadzających ścieki przemysłowe. Do tej grupy zalicza się w szczególności:

- odbiorców usług, prowadzących działalność przemysłową (zakłady generujące ścieki o charakterze ścieków przemysłowych tzn. ścieki obciążone ładunkiem zanieczyszczeń większym od wartości granicznych, określonych w indywidualnej umowie na odbiór ścieków).

Odbiorcy ci, rozliczani są za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniami wodomierza głównego, w okresie miesięcznym.

Jednocześnie Przedsiębiorstwo podkreśla, że w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków stosuje zapisy zgodnie z art. 27 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków tj. w rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

#### **4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.**

W rozliczeniach z odbiorcami usług, w zależności od ich zaklasyfikowania do odpowiednich grup taryfowych, obowiązują zróżnicowane ceny i stawki opłat.

Na podstawie § 5 rozporządzenia w sprawie określania taryf, przy rozliczeniach za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków taryfa Przedsiębiorstwa zawiera:

- 1) **stawkę opłaty abonamentowej** – niezależną od ilości dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Spółce za każdy okres rozliczeniowy (jeden miesiąc). Opłata pokrywa koszty związane z utrzymaniem w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, wynikających z kosztów eksploatacji i utrzymania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, stanowiących nie więcej niż 15% tych kosztów. Stawka opłaty abonamentowej jest wielkością wyrażoną w jednostkach pieniężnych na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy jeden miesiąc (zł/odb/m-c).
- 2) **cenę za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki** – tj. wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu za 1m<sup>3</sup> dostarczonej wody lub za 1m<sup>3</sup> odprowadzonych ścieków (zł / 1m<sup>3</sup> wody lub 1m<sup>3</sup> ścieków).

Wysokość cen i stawek opłat abonamentowych za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, planowane na terenie gminy Strzałkowo dla poszczególnych grup taryfowych na okres 3 lat została określona w tabelach A i B (zał. 3 do wniosku) oraz przedstawiona w Tab. 1 projektu.

Tab. 1

Wyszczególnienie		Wielkość cen i stawek opłat		
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
<b>WODA</b>				
<b>Grupa W1</b> Gospodarstwa domowe (wodomierz główny)	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	5,13	5,18	5,24
	stawka opłaty abonamentowej	7,94	7,97	7,98
<b>Grupa W2</b> Pozostali odbiorcy tj. podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe oraz użyteczności publicznej, w tym cele określone w art. 22 uzzw (wodomierz główny)	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	5,31	5,36	5,48
	stawka opłaty abonamentowej	7,94	7,97	7,98
<b>Grupa W3</b> Gmina – p.poż. (raporty)	cena wody (zł/m <sup>3</sup> )	5,72	5,78	5,85
	stawka opłaty abonamentowej	7,94	7,97	7,98

ŚCIEKI				
<b>Grupa K1</b> gospodarstwa domowe (wodomierz główny)	cena ścieki (zł/m <sup>3</sup> )	8,40	8,49	8,60
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/m-c)	6,55	6,57	6,58
<b>Grupa K2</b> Pozostali odbiorcy tj. podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe oraz użyteczności publicznej (wodomierz główny)	cena ścieki (zł/m <sup>3</sup> )	8,43	8,54	8,71
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/m-c)	6,55	6,57	6,58
<b>Grupa K3</b> Przemysł (wodomierz główny)	cena ścieki (zł/m <sup>3</sup> )	17,70	17,83	18,11
	stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/m-c)	6,55	6,57	6,58

Do cen i stawek opłat określonych w taryfie należy doliczyć obowiązujący podatek od towarów i usług. Na dzień składania projektu taryf obowiązuje stawka VAT w wysokości 8%. Stawka VAT może ulec zmianie w przypadku zmiany jej wysokości – zgodnie z odrębnymi przepisami w tym zakresie.

Przedsiębiorstwo zapewnia w sposób ciągły i niezawodny odbiór ścieków, których rodzaj określa Umowa z odbiorcą usług – o parametrach zgodnych z obowiązującymi przepisami. Niemniej, z uwagi na fakt, że na terenie działania Przedsiębiorstwa istnieją dostawcy ścieków przemysłowych, Przedsiębiorstwo wnioskuje o **opłaty za przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych** będących w jej eksploatacji – zgodnie z Tab. 2 oraz zapisami jak niżej.

Tab. 2 Stawka opłaty za przekroczenia w pierwszym okresie obowiązywania taryfy

Lp.	Wskaźnik	Dopuszczalny ładunek w ściekach mg/l	GRUPA I		*Stawka opłaty zł/m <sup>3</sup> netto	GRUPA II		**Stawka opłaty zł/m <sup>3</sup> netto	GRUPA III		***Stawka opłaty zł/m <sup>3</sup> netto
			Przedział mg/l			Przedział mg/l			Przedział mg/l		
			od	do	od	do	od	do	od	do (i więcej)	
1.	BZT <sup>s</sup>	360	361	600	<b>5,50</b>	601	1200	<b>14,44</b>	1201	2000	<b>22,55</b>
2.	ChZT	1000	1001	2000	<b>6,88</b>	2001	4000	<b>15,47</b>	4000	8000	<b>24,06</b>
3.	Zawiesina ogólna	330	331	600	<b>6,19</b>	601	1000	<b>13,82</b>	1000	2000	<b>22,96</b>
4.	Azot ogólny	58	59	120	<b>7,10</b>	121	200	<b>14,64</b>	201	500	<b>24,31</b>
5.	Fosfor ogólny	15	16	30	<b>6,88</b>	31	50	<b>14,44</b>	51	200	<b>25,44</b>
6.	Azot amonowy	100	101	200	<b>6,88</b>	201	300	<b>13,75</b>	301	600	<b>22,92</b>
7.	Chlorki	1000	1001	1500	<b>4,58</b>	1501	2000	<b>10,31</b>	2001	4000	<b>20,63</b>
8.	Węglowodory ropo	15	16	30	<b>6,88</b>	31	50	<b>14,44</b>	51	200	<b>25,44</b>
9.	Ekstarkt eterowy	100	101	200	<b>6,88</b>	201	350	<b>14,73</b>	351	700	<b>23,57</b>

\*wielkość współczynnika do obliczenia opłaty = 1,00

\*\* wielkość współczynnika do obliczenia opłaty = 1,50

\*\*\* wielkość współczynnika do obliczenia opłaty = 2,00

Stawka opłaty za przekroczenia liczona jest ze wzoru:

wartość max. ładunku zanieczyszczeń w każdej GRUPIE minus wartość dopuszczalnego ładunku zanieczyszczeń dzielona przez wartość max. ładunku zanieczyszczeń w każdej GRUPIE pomnożona przez cenę ścieków wynikającą z taryfy pomnożona przez wielkość współczynnika odpowiedniej GRUPY.

$$[OP \text{ zł}] = [(\mathbf{L}_{\max. \text{ w GRUPIE}} - \mathbf{L}_{\text{dop.}}) / \mathbf{L}_{\max. \text{ w GRUPIE}}] * \mathbf{C}_{\text{tar.}} * \mathbf{W}_{\text{wsp.}}$$

Przykład obliczeniowy opłaty za przekroczenia – założenia:

- odprowadzanie ścieków o podwyższonym wskaźniku zanieczyszczeń ChZT,
- wielkość ładunku zanieczyszczeń 2000 mg/l (Grupa I)
- ilość odprowadzonych ścieków 100 m<sup>3</sup>.

$$[OP \text{ zł}] = [(2000 - 1000 / 2000) * 13,75 * 1,0 = 6,875 \text{ zł.} * 100 \text{ m}^3 = 687,50 \text{ zł. (dotyczy pierwszego roku planowanej taryfy).}$$

Tab. 3 Stawka opłaty za przekroczenia w drugim okresie obowiązywania taryfy

Lp.	Wskaźnik	Dopuszczalny ładunek w ściekach mg/l	GRUPA I		*Stawka opłaty zł/m <sup>3</sup> netto	GRUPA II		**Stawka opłaty zł/m <sup>3</sup> netto	GRUPA III		***Stawka opłaty zł/m <sup>3</sup> netto
			Przedział mg/l			Przedział mg/l			Przedział mg/l		
			od	do	od	do	od	do	od	do (i więcej)	
1.	BZT <sup>s</sup>	360	361	600	5,52	601	1200	14,50	1201	2000	22,65
2.	ChZT	1000	1001	2000	6,91	2001	4000	15,54	4000	8000	24,17
3.	Zawiesina ogólna	330	331	600	6,21	601	1000	13,88	1000	2000	23,06
4.	Azot ogólny	58	59	120	7,14	121	200	14,71	201	500	24,42
5.	Fosfor ogólny	15	16	30	6,91	31	50	14,50	51	200	25,55
6.	Azot amonowy	100	101	200	6,91	201	300	13,81	301	600	23,02
7.	Chlorki	1000	1001	1500	4,60	1501	2000	10,36	2001	4000	20,72
8.	Węglowodory ropo	15	16	30	6,91	31	50	14,50	51	200	25,55
9.	Ekstarkt eterowy	100	101	200	6,91	201	350	14,80	351	700	23,67

Tab. 4 Stawka opłaty za przekroczenia w trzecim okresie obowiązywania taryfy

Lp.	Wskaźnik	Dopuszczalny ładunek w ściekach mg/l	GRUPA I		*Stawka opłaty zł/m <sup>3</sup> netto	GRUPA II		**Stawka opłaty zł/m <sup>3</sup> netto	GRUPA III		***Stawka opłaty zł/m <sup>3</sup> netto
			Przedział mg/l			Przedział mg/l			Przedział mg/l		
			od	do	od	do	od	do	od	do (i więcej)	
1.	BZT <sup>s</sup>	360	361	600	5,54	601	1200	14,54	1201	2000	22,71
2.	ChZT	1000	1001	2000	6,93	2001	4000	15,58	4000	8000	24,24
3.	Zawiesina ogólna	330	331	600	6,23	601	1000	13,92	1000	2000	23,13
4.	Azot ogólny	58	59	120	7,16	121	200	14,75	201	500	24,49
5.	Fosfor ogólny	15	16	30	6,93	31	50	14,54	51	200	25,62
6.	Azot amonowy	100	101	200	6,93	201	300	13,85	301	600	23,08
7.	Chlorki	1000	1001	1500	4,62	1501	2000	10,39	2001	4000	20,78
8.	Węglowodory ropo	15	16	30	6,93	31	50	14,54	51	200	25,62
9.	Ekstarkt eterowy	100	101	200	6,93	201	350	14,84	351	700	23,74



Podstawą stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnego stanu (jakości) ścieków wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa są analizy wyników fizyko-chemicznych ścieków, pobranych w punkcie kontrolnym. Przedsiębiorstwo upoważnione jest do pobierania próbek ścieków odprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych w każdym czasie, z tym, że Odbiorca usług (upoważniony przedstawiciel zakładu) zobligowany jest do tego, aby w godzinach pracy zakładu zawsze był obecny przy pobieraniu próbek.

Stwierdzone podczas badań laboratoryjnych przekroczenia stanu lub składu ścieków będą powodowały naliczenia stosownych opłat dla Odbiorcy usług (Dostawcy ścieków).

Przebieg czynności kontrolnych:

1. Powiadomienie właściciela, kierownika lub innej osoby upoważnionej o zamiarze przeprowadzenia kontroli jakości ścieków.
2. Przejazd osób kontrolujących reprezentujących Przedsiębiorstwo na wskazane w umowie miejsce, gdzie odprowadzane są ścieki do urządzeń kanalizacyjnych. W przypadku braku dostępu do punktu kontrolno-pomiarowego określonego w umowie, pobiera się ścieki z punktu najbliższego usytuowanego. Zmianę punktu uwzględnia się w protokole. Zmianę akceptuje Odbiorca usług (Dostawca ścieków) obecny przy poborze, podpisując protokół. Nieobecność Odbiorcy usług (Dostawcy ścieków) nie stanowi przeszkody dla pobrania prób ścieków przemysłowych na zasadach określonych przedmiotowym protokołem, pod warunkiem, że został zawiadomiony o kontroli i prawie wyznaczenia przedstawiciela i z tegoż prawa nie skorzystał.
3. Pobranie próbek ścieków w obecności upoważnionego przedstawiciela Odbiorcy usług (Dostawcy ścieków) w przypadku stosowania przez Przedsiębiorstwo urządzeń do automatycznego poboru próbek – montaż i demontaż urządzenia odbywa się w obecności przedstawiciela Odbiorcy usług (Dostawcy ścieków). Nieobecność przedstawiciela Odbiorcy usług (Dostawcy ścieków) nie stanowi przeszkody dla pobrania prób ścieków przemysłowych na zasadach określonych przedmiotowym protokołem, pod warunkiem, że został zawiadomiony o kontroli i prawie wyznaczenia przedstawiciela i z tegoż prawa nie skorzystał.
4. Dokonywanie odczytu wskazania wodomierza (lub innego urządzenia pomiarowego).
5. Sporządzenia protokołu z pobrania próbek ścieków w jednym egzemplarzu, który podpisuje świadek pobrania próbki i próbkobiorca (przedstawiciel Przedsiębiorstwa upoważniony do pobierania próbek).
6. Dostarczenia pobranych próbek do ścieków do akredytowanego laboratorium.
7. O wynikach kontroli Przedsiębiorstwo informuje Odbiorcę usług (Dostawcę ścieków) w formie pisemnej w terminie do 14 dni od daty zakończenia kontroli.

8. W przypadku stwierdzenia przekroczenia przez Odbiorcę usług (Dostawcę ścieków) warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, Przedsiębiorstwo będzie naliczać opłatę za przekroczenia tych warunków – parametrów.

Podstawą określenia ilości ścieków z przekroczeniami jest wskazanie wodomierza głównego (jako równowartość ilości wody pobranej) lub innego urządzenia pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy usług (Dostawcy ścieków).

Ilość ścieków z przekroczeniami jest ustalana na podstawie różnicy pomiędzy ilością ścieków ustaloną na podstawie odczytu w chwili rekontroli i kontroli pierwotnej.

Moment ustania przekroczeń, to moment wykonania rekontroli, o ile jednocześnie Przedsiębiorstwo dokonało odczytu wodomierza głównego (lub urządzenia pomiarowego), a wyniki rekontroli potwierdzają ustanie przekroczeń. W przypadku zamiaru przeprowadzenia rekontroli przez inne akredytowane laboratorium Odbiorcy usług (Dostawcy ścieków) zobowiązany jest powiadomić Przedsiębiorstwo o tym fakcie z wyprzedzeniem, co najmniej 3 dni, gwarantując tym samym możliwość udziału przedstawiciela Przedsiębiorstwa w poborze próbek ścieków oraz odczytu wodomierza głównego (lub urządzenia pomiarowego).

W przypadku gdy ponowna kontrola – rekontrola przeprowadzona przez Przedsiębiorstwo lub kontrola wykonana na zlecenie Odbiorcy usług (Dostawcy ścieków) nie potwierdzi ustania przekroczeń, Przedsiębiorstwo naliczać będzie od dnia przeprowadzenia ponownej kontroli – rekontroli opłatę od przekroczeń, jakie wykazały wyniki badań ścieków w dniu rekontroli.

Opłatę za przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych ustala się jako iloczyn stawki opłaty zgodnie z Tab. 2, Tab. 3 i Tab. 3 (zależnie od okresu obowiązywania taryfy) oraz ilości wprowadzonych przez Odbiorcę usług (Dostawcę ścieków) ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa.

Odbiorca usług (Dostawca ścieków) uiszcza opłatę za przekroczenie warunków za parametr, w którym przekroczenie stężenia dopuszczalnego powoduje naliczenie opłaty kwotowo najwyższej zgodnie z zamieszczonymi tabelami (Tab. 2 i Tab. 3) jako iloczyn stawki opłaty za przekroczenie warunków oraz ilości wprowadzonych przez Odbiorcę usług (Dostawcę ścieków) ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa. Ilości ścieków uwzględniane przy obliczeniu opłat, ustalone zostaną jako średnio dobowe ilości ścieków odprowadzanych w całym okresie rozliczeniowym.

Przedsiębiorstwo podkreśla, że oczyszczanie ścieków przemysłowych stwarza problemy natury technicznej i technologicznej. Przyczyną utrudnień jest z reguły duża nierównomierność wynikająca z cyklu pracy zakładów produkcyjnych oraz sezonowości produkcji, powoduje to konieczność utrzymania urządzeń o zwiększonej wydajności, co za tym idzie mocach i zużyciu energii

elektrycznej, wysokie stężenie zanieczyszczeń organicznych wprowadzanych ze ściekami, ładunki odbiegające od składu ścieków bytowych oraz wysokie koszty eksploatacji.

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków odbywają się na podstawie Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz na podstawie przepisów wykonawczych w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Ilość **dostarczonej wody** do nieruchomości ustala się w zależności od grup taryfowych:

- grupa W1 rozliczana jest na podstawie odczytu wodomierza głównego w okresie miesięcznym,
- grupa W2 rozliczana jest na podstawie odczytu wodomierza głównego w okresie miesięcznym,
- grupa W3 rozliczana jest na podstawie informacji otrzymywanych od jednostek straży pożarnej w okresie miesięcznym.

Gmina za wodę pobraną do celów wskazanych w art. 22 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków rozliczana jest na podstawie wodomierza głównego i zawiera się w grupie W2. Wyjątek stanowi rozliczenie za wodę pobraną na cele przeciwpożarowe, dla której Przedsiębiorstwo wyodrębniło oddzielną grupę taryfową (tzw. Gmina – p.poż).

Ilość **odprowadzanych ścieków** z nieruchomości ustala się zależnie od grup taryfowych:

- grupa K1 rozliczana jest za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego, w okresie miesięcznym,
- grupa K2 rozliczana jest za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego, w okresie miesięcznym,
- grupa K3 rozliczana jest za ilość odprowadzonych ścieków, ustaloną na podstawie zużycia wody określonej zgodnie ze wskazaniem wodomierza głównego, w okresie miesięcznym.

Przedsiębiorstwo podkreśla, że w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków stosuje zapisy zgodnie z art. 27 ust. 6 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków tj. w rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia na ten cel ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

Opłata abonamentowa ustalana jest za każdy miesiąc, także w przypadkach braku poboru wody czy ilości odprowadzonych ścieków, przy czym opłata abonamentowa jest naliczana zarówno dla odbiorców, którzy korzystają wyłącznie z usług dostawy wody, wyłącznie z usług odbioru ścieków

lub z obu usług jednocześnie (wówczas jedna opłata dotyczy usługi dostaw wody a druga usługi odbioru ścieków).

Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w Umowie (pomiędzy Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług), a w szczególności zgodnie z wystawioną fakturą, przy czym termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób. Pozostałe szczegółowe zasady rozliczeń precyzuje Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązujący na terenie działania Przedsiębiorstwa.

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 (§ 18 Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf). Na wniosek odbiorcy usług Przedsiębiorstwo zleca wyspecjalizowanej jednostce urzędowe sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego. W przypadku, gdy badanie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdzi niesprawności wodomierza, koszty związane z jego sprawdzeniem pokrywa odbiorca usług.

## **6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.**

### **6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług**

W zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo ponosi stałe koszty gotowości do świadczenia usług, co uzasadnia przyjętą stawkę opłaty abonamentowej. Koszty te ponosi niezależnie od tego, czy poszczególny odbiorca w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę lub odprowadzał ścieki czy też nie, a ponoszenie ich wymusza gotowość do jej dostarczenia, a także nakazują to obowiązujące przepisy.

Przedsiębiorstwo zapewnia ciągłość dostawy wody oraz odbioru ścieków mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, wymagania ochrony środowiska a także optymalizację kosztów. Przedsiębiorstwo w ramach świadczonych usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków dla poszczególnych grup taryfowych zobowiązuje się do nadzoru i kontroli prawidłowości pracy i stanu technicznego infrastruktury wodociągowej i kanalizacyjnej, wykonywania prac konserwujących, remontowych i naprawczych.

**W zbiorowym zaopatrzeniu w wodę** Przedsiębiorstwo świadczy usługi ujmowania, uzdatniania i dostarczania wody o parametrach zgodnych z obowiązującym Rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi do odbiorców usług, w tym

Przedsiębiorstwo kontroluje parametry dostarczanej wody z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami, montuje, wymienia i utrzymuje w pełnej sprawności technicznej wodomierze główne.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę badania kontrolne i przeglądowe wody wykonywane są przez akredytowane laboratorium PWiK Sp. z o.o. Laboratorium w Jarocinie, które prowadzi badania fizykochemiczne oraz mikrobiologiczne wody. Natomiast jednostką sprawującą kontrolę nad produkcją i dystrybucją wody do odbiorców usług sprawuje Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Słupcy. Przedsiębiorstwo poza tym, że kontroluje parametry dostarczanej wody z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami, montuje i wymienia wodomierze – utrzymuje w stanie pełnej gotowości posiadane sieci i urządzenia wodociągowe dostarczające wodę do instalacji odbiorców usług. Powyższe Przedsiębiorstwo realizuje dla poniższych grup taryfowych:

- w ramach grupy W1 – gospodarstwa domowe – dostarcza wodę do ok. 2 998 odbiorców usług z terenu objętym działaniem Przedsiębiorstwa i dotyczy to odbiorców wykorzystujących wodę na cele socjalno-bytowe w ramach gospodarstw domowych;
- w ramach grupy W2 – pozostali odbiorcy (podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe oraz podmioty użyteczności publicznej) – dostarcza wodę do ok. 353 odbiorców usług z terenu objętym działaniem Przedsiębiorstwa i dotyczy to odbiorców wykorzystujących wodę w związku z prowadzoną działalnością produkcyjną, usługową, handlową oraz prowadzoną działalnością w sferze użyteczności publicznej oraz usługami wskazanymi w art. 22 ustawy, jak woda pobierana z publicznych studni i źródeł ulicznych, woda zużyta do zasilania publicznych fontann, woda zużyta do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.
- w ramach grupy W3 – Gmina p.poż. – dostarcza wodę do 1 odbiorcy usług z terenu objętego działaniem Przedsiębiorstwa i dotyczy to odbiorcy wykorzystującego wodę na cele przeciwpożarowe.

Zróżnicowanie w zakresie przedstawionej taryfy zbiorowego zaopatrzenia w wodę, wynika przede wszystkim z udziału wielkości świadczonych usług pomiędzy wyodrębnionymi taryfowymi odbiorcami usług jak również celów, na jaki pobierana jest woda. Zważywszy na ponoszone opłaty za usługi wodne, należało do celów zbiorowego zaopatrzenia mieszkańców w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi zaplanować stawki preferencyjne, w stosunku do pozostałych odbiorców.

Woda dostarczana do odbiorców wyżej wymienionych grup taryfowych produkowana jest obecnie na kompletnych stacjach uzdatniania wody (SUW) usytuowanych w różnych częściach gminy Strzałkowo. Woda ujmowana dla potrzeb zbiorowego zaopatrzenia w wodę pochodzi ze studni głębinowych, na które składają się ujęcia:

1. ujęcie *STRZAŁKOWO* (3 studnie głębinowe, usytuowane w miejscowości Strzałkowo, gm. Strzałkowo),
2. ujęcie *RADŁOWO* (2 studnie głębinowe, usytuowane w miejscowości Radłowo, gm. Strzałkowo),

3. ujęcie *SŁOMCZYCE* (1 studnia głębinowa, usytuowana w miejscowości Słomczyce, gm. Strzałkowo),
4. ujęcie *SKARBOSZEWO* (1 studnia głębinowa, usytuowana w miejscowości Skarboszewo, gm. Strzałkowo),
5. ujęcie *SZEMBOROWO* (2 studnie głębinowe, usytuowane w miejscowości Szemborowo, gm. Strzałkowo),
6. ujęcie *CHWAŁKOWICE* (2 studnie głębinowe, usytuowane w miejscowości Chwałkowiec, gm. Strzałkowo),
7. ujęcie *KRĘPKOWO* (2 studnie głębinowe, usytuowane w miejscowości Krępkowo, gm. Strzałkowo),
8. ujęcie *BRUDZEWO* (1 studnia głębinowa, usytuowana w miejscowości Brudzewo, gm. Strzałkowo),

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady techniczne i technologiczne.

**W zbiorowym odprowadzaniu ścieków** Przedsiębiorstwo świadczy usługi kompleksowego odbioru ścieków bytowych, komunalnych i przemysłowych od odbiorców usług z terenu gminy Strzałkowo oraz jest odpowiedzialne za ich ciągłe i niezawodne odprowadzanie do oczyszczalni ścieków zlokalizowanej na terenie gminy i będącej w eksploatacji Przedsiębiorstwa. Co więcej Przedsiębiorstwo ma zadanie skutecznego oczyszczania ścieków i bezpiecznego ich odprowadzania do cieku wodnego istniejącym wylotem, do Dopływu spod Strzałkowa (rów melioracyjny B-15, dz. ew. 110/2). W zakresie odbioru ścieków, ich oczyszczania i odprowadzania Przedsiębiorstwo utrzymuje w stanie pełnej gotowości sieci i urządzenia kanalizacyjne, w tym obiekty przepompowni ścieków i obiekt oczyszczalni ścieków oraz kontroluje parametry odprowadzanych ścieków z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami. W tym zakresie Przedsiębiorstwo świadczy usługi dla poniższych grup taryfowych:

- w ramach grupy K1 – gospodarstwa domowe – odbiera ścieki od ok. 1 425 odbiorców usług z terenu objętego działaniem Przedsiębiorstwa i dotyczy to w szczególności odbiorców gospodarstw domowych, generujących ścieki o charakterze ścieków bytowych.
- w ramach grupy K2 – podmioty produkcyjne, handlowe i usługowe oraz podmioty użyteczności publicznej – odbiera ścieki od ok. 259 odbiorców usług z terenu objętego działaniem Przedsiębiorstwa i dotyczy to w szczególności odbiorców usług prowadzących działalność produkcyjną, usługową i handlową oraz odbiorców usług, prowadzących działalność w sferze użyteczności publicznej (np.: instytucje i organizacje użyteczności publicznej szkoły, żłobki, przedszkola, ośrodki zdrowia, szpitale, straż pożarna, policja, urzędy) – generujących ścieki o charakterze ścieków komunalnych.

- w ramach grupy K3 – przemysł (podmioty odprowadzające ścieki o charakterze ścieków przemysłowych) – odbiera ścieki od ok. 7 odbiorców usług z terenu objętego działaniem Przedsiębiorstwa i dotyczy to w szczególności odbiorców usług, prowadzących działalność przemysłową (tj. zakłady generujące ścieki o charakterze ścieków przemysłowych tzn. ścieki obciążone ładunkiem zanieczyszczeń większym od wartości granicznych, określonych w indywidualnej umowie na odbiór ścieków).

Zróznicowanie w zakresie przedstawionej taryfy, wynika przede wszystkim z udziału wielkości świadczonych usług pomiędzy wyodrębnionymi taryfowymi odbiorcami usług, jak również na pokrywaniu opłat za usługi wodne, które uzależnione są od ilości, jakości i rodzaju dostarczanego lub odbieranego medium. Wobec tego Przedsiębiorstwo wzięło pod uwagę rodzaj ścieków, w tym wypadku bytowe, komunalne i przemysłowe i porównało ilość substancji w nich zawartych – ścieki komunalne niosą większy ładunek zanieczyszczeń aniżeli ścieki bytowe – choć te mają porównywalny wpływ na technologię ich oczyszczania. Natomiast najwyższy ładunek zanieczyszczeń generują ścieki przemysłowe – te w znacznym stopniu podwyższają koszty oczyszczania. Niejednokrotnie oczyszczenie ścieków o charakterze przemysłowym wymaga stosowania dodatkowych instalacji (dozowanie regeneratora chemicznego) i urządzeń energochłonnych oraz większego nakładu pracy, wynikające z cyklu pracy zakładów produkcyjnych oraz sezonowości produkcji, powoduje to konieczność utrzymania urządzeń o zwiększonej wydajności, wyższym stężeniu zanieczyszczeń organicznych wprowadzanych ze ściekami, ładunki odbiegające od składu ścieków bytowych co przekłada się na wysokie koszty eksploatacji, materiałów i energii elektrycznej. Dlatego przy kalkulacji opłat za usługi wodne Przedsiębiorstwo powyższą analizę zastosowało i wysokość opłaty dostosowało do rzeczywistych obciążeń ścieków ładunkiem zanieczyszczeń. Dotyczy to przede wszystkim parametrów ChZT, BZT<sub>5</sub> za które Przedsiębiorstwo ponosi opłaty wynikające ze sprawozdań do Wód Polskich, dotyczących ilości i jakości ścieków w poszczególnych okresach roku.

Ścieki odbierane przez Przedsiębiorstwo od odbiorców wyżej wymienionych grup taryfowych oczyszczane są na mechaniczno-biologicznej oczyszczalni ścieków (OŚ) Strzałkowo, usytuowanej w miejscowości Strzałkowo przy ul. Pułaskiego (dz. ew. 88).

## **6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług**

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych i które zostały określone w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującym na obszarze działania Przedsiębiorstwa. Regulamin został przyjęty Uchwałą XLIV/320/2018 Rady Gminy Strzałkowo.

W zakresie jakości świadczonych usług Przedsiębiorstwo realizuje zadania określone w:

- Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,

- Umowach z poszczególnymi odbiorcami usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
- Przepisach prawnych dotyczących ochrony środowiska.

Jakość wody produkowanej przez Przedsiębiorstwo jest zgodna zarówno z normami krajowymi, jak i normami europejskimi. Woda ujmowana z ujęć głębinowych, podlega uzdatnianiu, a następnie bezpiecznemu dystrybuowaniu do odbiorców usług.

Przedsiębiorstwo ma swoją siedzibę pod adresem: Cielcza, ul. Gajówka 1, 63-200 Jarocin, dane kontaktowe to: tel. 62 749 38 98, tel. kom. 503 023 538, fax 62 749 36 28.

Poza tym Przedsiębiorstwo zapewnia obsługę interesantów w zakresie zbiorowego zaopatrzenie w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w biurze obsługi klientów tj. pod adresem Al. Prymasa Wyszynskiego 6 (budynek Urzędu Gminy) w godzinach w godzinach 7.30 – 15.00 lub telefonicznie 503 023 670, gdzie można uzyskać informacje w zakresie co najmniej:

- obsługi w zakresie świadczenia usług wodociągowych i kanalizacyjnych,
- wydawania warunków przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej,
- możliwości podpisania umów na dostarczanie wody i/lub odbiór ścieków,
- warunków rozliczeń za świadczone usługi,
- konserwacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych,
- awarii sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej (lub ewentualnych zakłóceń w dostawie wody i/lub odbiorze ścieków),
- planowanych przerw w świadczeniu usług,
- prowadzonych remontów lub inwestycji infrastruktury wodociągowej i/lub kanalizacyjnej.

Ponadto istnieje możliwość obsługi interesantów za pośrednictwem poczty elektronicznej, adres e-mail: bokstrzalkowo@eko-dbaj.pl oraz sekretariat@eko-dbaj.pl.

Wiele szczegółowych, a istotnych informacji na temat działalności wodociągowej i kanalizacyjnej na obszarze działania Przedsiębiorstwa umieszczana jest na stronie internetowej pod adresem: <https://www.eko-dbaj.pl/>.

Przedsiębiorstwo udziela informacji osobiście w biurze obsługi klienta, pisemnie za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pośrednictwem standardowej korespondencji pocztowej, lub telefonicznie. Informacje udzielane są niezwłocznie od daty wpływu zapytania/wniosku, niemniej w przypadku korespondencji pisemnej w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty wpływu zapytania/wniosku do Przedsiębiorstwa. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych Przedsiębiorstwo informuje osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie powinien być jednak dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez Przedsiębiorstwo usług, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi



oraz wysokości naliczonej opłaty. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie Przedsiębiorstwa osobiście do protokołu lub formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Przedsiębiorstwo na stronie internetowej. Odbiorca usług, który składa reklamacje powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, przy czym termin nie może być dłuższy niż 14 dni od dnia jej wniesienia za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa.

Przedsiębiorstwo ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody na swojej stronie internetowej lub w sposób zwyczajowo przyjęty:

- gdy przerwa nie przekracza 12 godzin – na 2 dni przed planowanym terminem,
- gdy przerwa przekracza 12 godzin – na 7 dni przed planowanym terminem,

W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

Przedsiębiorstwo ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody o ile czas ich trwania przekracza 12 godzin wskazując jednocześnie czas przywrócenia świadczenia usług.

W przypadku niedotrzymania odpowiednich parametrów dostarczanej wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności w lokalnych środkach masowego przekazu i na swojej stronie internetowej.

Przedsiębiorstwo zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych. W przypadku awarii zgłoszenia przyjmowane są przez Pogotowie wodociągowo-kanalizacyjne pod numerami telefonu: (62) 747 32 34 lub 505 030 737.

Poza tym Przedsiębiorstwo wskazuje, że prowadzi i ewidencjonuje dokumenty w zakresie:

- realizacji standardów (dokumentowaniu podlegają, m.in., badania laboratoryjne jakości wody, badania laboratoryjne odprowadzanych ścieków, kontrola ciśnienia wody, utrzymanie i obsługa wodomierzy, legalizacja wodomierzy, niezawodność dostaw wody i odprowadzania ścieków, straty w sieci, awarie, taryfy, itp.),
- obsługi Klienta (ewidencja skarg, awarii, zleceń, odczytów wodomierzy, ściągania należności, korespondencji itp.),

Z UP. DYREKTORA

Radostaw Jagodziński  
ZASTĘPCA DYREKTORA