



Kraków, 27 września 2021 r.

**Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie
Dyrektor Regionalnego
Zarządu Gospodarki
Wodnej
w Krakowie**

**Zakład Gospodarki
Komunalnej w Żegocinie
z siedzibą w Łąckiej Górnej 332
32 – 731 Żegocina**

KR.RZT.70.316.2021

DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust.1, 24c ust. 2 oraz art. 27a ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028, dalej: „uzzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. 2021 r., poz. 735 ze zm., dalej: „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku **Zakładu Gospodarki Komunalnej w Żegocinie z/s w Łąckiej Górnej, Łącka Górna 332, 32-731 Żegocina** z dnia 26 lipca 2021 r., uzupełnionego pismami z dnia 10 sierpnia 2021 r. oraz 7 września 2021 r.,

zatwierdzam taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Żegocina na okres 3 lat.

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

Na podstawie art. 107 § 4 Kpa odstępuję od uzasadnienia decyzji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzzwoś. Opłatę w wysokości **530,07 zł** uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Krakowie: Bank Gospodarstwa Krajowego, nr konta **50 1130 1017 0020 1510 6720 0026**, w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

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 Krakowie 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.



Z up. DYREKTORA
p.o. ZASTĘPCA DYREKTORA

Kacper Kosu

Otrzymują:

1. Zakład Gospodarki Komunalnej w Żegocinie z/s w Łąckiej Górnej, Łącka Górna 332, 32-731 Żegocina – zpo
2. RZT a/a



TARYFY DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA OKRES 3 LAT NA TERENIE GMINY ŻEGOCINA

1. Informacje ogólne.

Zakład Gospodarki Komunalnej w Żegocinie (dalej również: „przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne”, „Zakład” lub „ZGK”) jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie Gminy Żegocina realizuje jej zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Obecnie, w rozliczeniach z odbiorcami usług Zakład stosuje taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, która została zatwierdzona przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Krakowie decyzją nr KR.RET.070.90.2018 z dnia 08.05.2018r. która weszła w życie z dniem 15.05.2018r.

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 Żegocina.

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 (Dz. U. z 2020 poz. 2028), zwana dalej „Ustawą”,
- Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 2 marca 2018r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 poz. 472 ze zm.), zwane dalej „Rozporządzeniem”.

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

2. Rodzaje prowadzonej działalności.

ZGK realizuje zadanie własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Żegocina na podstawie statutu - Uchwała Nr. VI/39/03 Rady Gminy Żegocina z dnia 14 maja 2003 roku.

p.o. DYREKTOR
Nowipone
Dariusz Wuligóra

Podstawowym rodzajem działalności przedsiębiorstwa Zakładu 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, Zakład 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. ZGK utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody całodobowo kieruje tymi procesami, steruje całodobowo procesy odbioru i oczyszczania ścieków przesyłanych do oczyszczalni ścieków, a także dba o jakość wody i monitoruje jakość ścieków przez systematyczne badania laboratoryjne.

Poza działalnością podstawową, Zakład prowadzi inne rodzaje działalności nie będące przedmiotem niniejszego wniosku, w szczególności przyjmowanie nieczystości ciekłych do stacji zlewnej. Koszty tej działalności zostały wyłączone z kalkulacji niniejszej taryfy.

3. Rodzaj i struktura taryfy.

W zakresie rodzaju i struktury, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowało następującą taryfę:

- **w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** – niejednolitą zawierającą różne ceny dla taryfowych grup odbiorców i wieloczęlonową zawierającą stawki opłat abonamentowych.
- **w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków** – niejednolitą zawierającą różne ceny dla taryfowych grup odbiorców i wieloczęlonową zawierającą stawki opłat abonamentowych.

4. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Taryfowe grupy odbiorców zostały wyodrębnione na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi;

Uwzględniając potrzebę zachowania ciągłości stosowanego sposobu rozliczeń z odbiorcami usług, mając na uwadze sposób korzystania z urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz strukturę ilości odbiorców w opracowanych grupach taryfowych, a także zróżnicowane koszty bieżącej eksploatacji oraz opłaty zmienne za usługi wodne, przedsiębiorstwo dokonało podziału odbiorców usług na następujące taryfowe grupy odbiorców usług:

- 1) W zakresie **zbiorowego zaopatrzenia w wodę** wyodrębniono następujące taryfowe grupy odbiorców:

p.o. DZIAŁALNOŚĆ
Nowopol
Dariusz Wójcicki

Grupa 1 – gospodarstwa domowe, w tym wspólnoty mieszkaniowe i spółdzielnie mieszkaniowe – odbiorcy pobierający wodę na cele bytowe;

Grupa 2 – podmioty pobierające wodę na cele gospodarcze, instytucje użyteczności publicznej pobierający wodę na cele prowadzonej działalności, w tym gmina obciążana za wody zużywane na cele, o których mowa w art. 22 ustawy.

- 2) W zakresie **zbiorowego odprowadzania ścieków** wyodrębniło następujące taryfowe grupy odbiorców:

Grupa 1 – gospodarstwa domowe, wspólnoty mieszkaniowe, spółdzielnie mieszkaniowe, urzędy i instytucje publiczne, wprowadzające ścieki do urządzeń przedsiębiorstwa

Grupa 2 – pozostali odbiorcy, którzy wprowadzają do ścieki urządzeń przedsiębiorstwa

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

W rozliczeniach z odbiorcami usług, obowiązują następujące ceny i stawki opłat:

- 1) **cenę za dostarczoną wodę** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ dostarczonej wody; do ceny dolicza się podatek od towarów i usług w wysokości określonej odrębnymi przepisami;
- 2) **cenę za odprowadzone ścieki** jako wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ odprowadzonych ścieków, w tym ścieków komunalnych lub ścieków przemysłowych;
- 3) **stawkę opłaty abonamentowej** jako wielkość wyrażoną 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 lub urządzeń kanalizacyjnych
- 4) **stawkę opłaty za przekroczenia warunków** wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń przedsiębiorstwa.

Zgodnie z przepisami Rozporządzenia do taryfowych cen i stawek opłat dolicza się podatek VAT w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Na dzień opracowania niniejszej Taryfy stawka podatku VAT wynosi 8 %.

p.o. DYREKTOR
Henri Paul
Dariusz W. Iljina

5.1. 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	9,00	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	9,07	zł/odb./okres
2.	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	10,48	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	9,07	zł/odb./okres

5.2. 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	9,04	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	9,11	zł/odb./okres
2.	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	10,53	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	9,11	zł/odb./okres

5.3. 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	9,08	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	9,15	zł/odb./okres
2.	Grupa 2	cena za 1m ³ wody	10,57	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	9,15	zł/odb./okres

5.4. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzone ścieki 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	7,89	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	5,02	zł/odb./okres
2.	Grupa 2	cena za 1m ³ ścieków	8,25	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	5,02	zł/odb./okres

5.5. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzone ścieki 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	8,03	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	5,11	zł/odb./okres
1.	Grupa 2	cena za 1m ³ ścieków	8,54	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	5,11	zł/odb./okres

5.6. Wysokość cen za odprowadzone ścieki 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	8,19	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	5,21	zł/odb./okres
2.	Grupa 2	cena za 1m ³ ścieków	8,56	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	5,21	zł/odb./okres

5.7 Stawki opłat za przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych na okres od 1-36 miesięcy.

1. Przedsiębiorstwo będzie naliczało opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych na podstawie metodyki badawczej zawartej w poniższych procedurach po przekroczeniu dopuszczalnych stężeń zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych określonych zgodnie z obowiązującą umową.
2. Podstawą rozpoczęcia procedury naliczania opłaty jest protokół z akredytowanego laboratorium z próbki pobranej zgodnie z obowiązującą umową.
3. Opłatę nalicza się za okres, w którym nastąpiło przekroczenie wartości parametrów przedstawionych w poniższej tabeli 1 i 2 tj. licząc od początku doby w której nastąpiło przekroczenie i za każdą dobę następną, aż do stwierdzenia przez przedsiębiorstwo ustania przekroczenia.
4. Dostawca ścieków powiadamia przedsiębiorstwo o fakcie zaprzestania przekroczenia, a przedsiębiorstwo pobiera na zlecenie Dostawcy próbki ścieków z zakładu w ciągu trzech dni roboczych. W przypadku ustania przekroczenia terminem zaprzestania naliczania opłat dodatkowych jest koniec doby w której Dostawca dokonał zgłoszenia.
5. Jeżeli kontrola wykonana na zlecenie dostawcy ścieków przemysłowych, nie potwierdzi ustania przekroczeń, naliczane będą nadal opłaty od przekroczeń według wyników ostatniej kontroli.
6. Jeżeli przekroczenie dopuszczalnego stężenia substancji dotyczy więcej niż jednego wskaźnika, opłata dodatkowa będzie naliczana tylko za jeden wskaźnik, którego przekroczenie stanowi najwyższą wartość.

P.O. DZIEKNIK
 Heli pol
 Dariusz Heliński

7. Opłatę za przekroczenia warunków wprowadzania ścieków przemysłowych za okres, w którym nastąpiło przekroczenie naliczana jest odrębnie. Do opłaty netto dolicza się podatek od towaru i usług w wysokości wynikającej z odrębnych przepisów obowiązujących w tym zakresie.

Ustalenie wysokości opłaty:

Wysokość opłaty za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach ustala się według wzoru:

$$Pw = W * S_j * (N_p - N_k) / 1000$$

Objaśnienie symboli:

Pw – opłata za przekroczenie dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń (w zł),

N_p – wielkość stężenia określoną na podstawie analizy (w mg/l),

N_k – wielkość stężenia dopuszczalnego (w mg/l),

W – ilość odprowadzonych ścieków w okresie obliczeniowym nie spełniających warunków (w m³),

S_j – jednostkowa stawka opłaty zgodnie z Tabelą 1 i 2

Poziom opłat za przekroczenia norm ustalono w oparciu o aktualne na dzień złożenia wniosku taryfowego stawki ogłoszone w Rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie ustalenia opłat podwyższonych za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi.

TABELA 1

	Parametr	Jednostka stężenia	Najwyższe (w przypadku pH także najniższe) dopuszczalne stężenie	Jednostka stawki opłaty	Jednostkowa stawka opłaty netto za przekroczenia warunków wprowadzania do kanalizacji ścieków przemysłowych
1	Chemiczne zapotrzebowanie tlenu met. dwuchromianową ChZT	mg/l	1100	zł/kg	15,81
2	Pięciodobowe zapotrzebowanie tlenu BZT 5	mg/l	500	zł/kg	26,31
3	Zawiesina ogólna	mg/l	400	zł/kg	4,87
4	pH		6,5-9,5		Tabela 2

G. O. D. B. P. O. R.
 Kowpoue
 Dariusz W. P. J. S. T.

TABELA 2

Przedmiot dodatkowej opłaty	Jednostkowa stawka opłaty netto w zł/m ³
Za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o mniej niż 0,5 pH	1,32
Za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o 0,5 pH do 1,5 pH	3,30
Za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 1,5 pH do 2,5 pH	6,58
Za ścieki, których pH jest wyższe od górnej albo niższe od dolnej wartości dopuszczalnej o więcej niż 2,5 pH	12,76

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia. Należność za usługi ustala się jako iloczyn taryfowych cen oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług. Ilość pobranej wody w budynkach lub obiektach wyposażonych w wodomierze główne, ustala się zgodnie z ich wskazaniem. Ilość odprowadzanych ścieków z budynków i obiektów wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się w oparciu o ich wskazania. W przypadku braku wyposażenia budynków w urządzenia pomiarowe ilość odprowadzanych ścieków ustala się jako równą ilości wody pobranej. W rozliczeniach ilości odprowadzanych ścieków ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadkach gdy wielkość jej zużycia na inne cele ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorców usług. 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. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności, pokrywa on koszty sprawdzenia.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

7.1 Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

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. Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są świadczone dla taryfowych grup odbiorców określonych

p.o. DYREKTOR
Wawrzyn
 Dariusz Wawrzyn

szczegółowo w Rozdziale 4 niniejszej taryfy. 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, w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, odprowadzania ścieków. Obowiązek ten wypełnia się w trybie bieżącej eksploatacji posiadanych urządzeń oraz zapewnienia ich należytego stanu technicznego.

W zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków przedsiębiorstwo ponosi koszty stałe obsługi swoich klientów, co uzasadnia wprowadzenie stawek opłaty abonamentowej. Koszty te ponosi niezależnie od tego, czy poszczególny odbiorca w danym okresie będzie faktycznie pobierał wodę lub odprowadzał ścieki. Stawka opłaty abonamentowej została skalkulowana wyłącznie na podstawie kosztów gotowości, stąd opłata abonamentowa jest taka sama dla wszystkich odbiorców usług.

Długość sieci wodociągowej 38,2 km.

Długość sieci kanalizacyjnej 47,3 km.

Ilość przełączy:

wodociągowych i kanalizacyjnych – 663

wodociągowych – 224

kanalizacyjnych – 216

Liczba mieszkańców korzystających z sieci:

wodociągowej i kanalizacyjnej – ok. 1989

wodociągowej – ok. 672

kanalizacyjnej – ok. 648

7.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

W zakresie jakości świadczonych usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje zadania wynikające z przepisów prawnych dotyczących ochrony środowiska 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) bakteriologiczne 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, w mediach 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, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. 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 i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

Dla sprawnej obsługi klientów wykorzystywane są:

- fakturowanie faktycznej ilości sprzedanej wody,
- ograniczenie wielkości strat wody,
- nadzorowanie efektywności pracy pracowników,
- skuteczne wdrożenie programów ochrony zasobów wody.

Korzyści z wdrożenia proponowanego rozwiązania:

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

p.o. DYREKTOR
Wojciech
Dzióbek

