

Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 18 stycznia 2022 r., znak: PO.RZT.70.467.2021/D/PH

TARYFA

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

**obowiązująca na terenie
gmin Częstochowa, Blachownia, Konopiska, Mykanów, Poczesna, Rędziny,
Kłobuck, Miedźno i Olsztyn**

ANALIZA WNIOSKÓW O WYKONANIE ZADANIA W AMBULANŚCIACH OGROMNIE A W
WIOSNIE

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także określa warunki ich stosowania na terenie miast i gmin należących do Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie tj.: Częstochowa, Blachownia, Kłobuck, Poczesna, Mykanów, Olsztyn, Konopiska, Rędziny, Miedźno, na okres 3 lat (trzech 12-miesięcznych okresów).

Przedkładana taryfa została opracowana przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie (zwane dalej także: „Przedsiębiorstwem”) na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa:

- ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) dalej zwanej „Ustawą”,
- ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. Prawo wodne (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 310 z późn. zm.) dalej zwanej „Prawem Wodnym”,
- rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r., poz. 472) dalej zwanego „rozporządzeniem taryfowym”.

Niniejsza taryfa zapewnia:

- uzyskanie niezbędnych przychodów,
- ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat,
- eliminowanie subsydiowania skrośnego,
- motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody i ograniczania zanieczyszczenia ścieków,
- łatwość obliczania i sprawdzania cen i stawek opłat.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług wodociągowo – kanalizacyjnych świadczonych przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

1. Rodzaj prowadzonej działalności

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków prowadzi na podstawie zezwolenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie wydanego decyzją z dnia 13 sierpnia 2002 roku nr ZK.70310/39/2002 oraz decyzją zmieniającą z dnia 30 grudnia 2013 roku nr ZK.7032.2.13. W Spółce obowiązuje Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków przyjęty Uchwałą Nr 6/18 Zgromadzenia Związku Komunalnego Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie w dniu 14.11.2018 r., ogłoszony w Dzienniku Urzędowym Województwa Śląskiego z 2018 r., poz. 7290.

Obszar działalności obejmuje tereny miast i gmin zrzeszonych od 1991 roku w Związku Komunalnym Gmin ds. Wodociągów i Kanalizacji w Częstochowie. Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. w Częstochowie prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania i oczyszczania ścieków polegającą na:

- ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody,
- odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.

Zadania w zakresie zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwo prowadzi w całości samodzielnie. Zadania w zakresie oczyszczania ścieków Przedsiębiorstwo częściowo realizuje w eksploatowanych oczyszczalniach, a częściowo



przekazuje do oczyszczenia odrębnemu podmiotowi tj. Oczyszczalni Ścieków „WARTA” Spółka Akcyjna w Częstochowie.

Każda z gmin będących uczestnikami Związku Komunalnego Gmin na obszarze własnego działania lub w porozumieniu z inną gminą wyznaczyła Aglomeracje na podstawie Prawa Wodnego, które zostały poddane weryfikacji i aktualizacji. Uchwały w tym zakresie stanowią załączniki do uzasadnienia wniosku o zatwierdzenie taryfy. Realizację zapisanych w Krajowym Programie Oczyszczania Ścieków Komunalnych zadań w zakresie rozbudowy sieci kanalizacji sanitarnej i oczyszczalni na terenie wyznaczonych Aglomeracji wykonuje na koszt własny każda z gmin.

Woda pobierana jest z ujęć wód głębinowych za pomocą 54 studni oraz 1 źródła. W obszarach, gdzie jakość ujmowanej wody surowej charakteryzuje się podwyższoną zawartością związków żelaza, manganu bądź azotanów stosuje się procesy uzdatniania (7 stacji uzdatniania). Dla zabezpieczenia bakteriologicznego wody przed wtórnym jej skażeniem w zakresie dystrybucji w sieci stosuje się dezynfekcję wody w sposób ciągły. Długość eksploatowanej sieci wodociągowej według stanu na 31.12.2020 roku wynosi 2.502,6 km, a ilość eksploatowanych przyłączy wodociągowych wynosi 57.104 szt. System zbiorowego zaopatrzenia w wodę opiera się na tzw. „centralnym wodociągu częstochowskim” zasilanym w sposób minimalizujący ryzyko ograniczenia lub braku dostaw wody tj. wielopunktowo i wielokierunkowo. Zachowana jest pełna dywersyfikacja dostaw wody.

Długość eksploatowanej sieci kanalizacji sanitarnej według stanu na 31.12.2020 roku wynosi 1.312,1 km, a ilość eksploatowanych przyłączy kanalizacyjnych wynosi 39.355 szt. System kanalizacyjny oparty jest w większości o grawitacyjny spływ z odcinkami tłocznymi wspomaganymi przez 184 przepompownie ścieków. Procesy oczyszczania ścieków realizowane są w 8 oczyszczalniach ścieków eksploatowanych przez Przedsiębiorstwo i 2 oczyszczalniach eksploatowanych przez odrębny podmiot tj. OŚ „WARTA” S.A. w Częstochowie.

2. Rodzaj i struktura taryfy

Trzyletni okres obowiązywania aktualnej taryfy, komunikacja z klientami, ewidencja księgową kosztów i przychodów oraz monitoring jakościowy ścieków potwierdził dotychczas przyjęte zasady konstrukcji taryfy dla usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, jednakże wskazał kierunki zmian w obrębie grup taryfowych.

Taryfa za zbiorowe zaopatrzenie w wodę przyjmuje dotychczasową strukturę:

- a. niejednolitą, zawierającą jednakową dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług cenę za dostarczaną wodę i różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług stawki opłat,
- b. wieloczęlonową, zawierającą:
 - cenę za dostarczoną wodę, którą odbiorca jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu za 1 m³ dostarczonej wody,
 - stawkę opłaty abonamentowej, którą odbiorca jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu za okres rozliczeniowy za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych oraz jednostkę usługi odczytu wodomierza i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody.

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

Taryfa za zbiorowe odprowadzanie ścieków przyjmuje strukturę:

- a. niejednolitą, zawierającą różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług ceny za odprowadzane ścieki i różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług stawki opłat,
- b. wieloczęlonową, zawierającą:

- cenę za odprowadzone ścieki, którą odbiorca jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu za 1 m³ odprowadzonych ścieków,
- stawkę opłaty abonamentowej, którą odbiorca jest obowiązany zapłacić Przedsiębiorstwu za okres rozliczeniowy za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych.

W przypadku wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa o ponadnormatywnej jakości umownej, stosuje się dodatkowo stawkę opłaty podwyższonej (kontynuacja zasady).

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

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

3.1 Taryfowe grupy odbiorców w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę

Przedsiębiorstwo w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyodrębniło 8 taryfowych grup odbiorców usług (Tabela nr 1). Przez odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę rozumie się odbiorców usług pobierających wodę do celów realizacji zadań własnych gminy przeznaczoną do spożycia przez ludzi w gospodarstwach domowych (budynkach mieszkalnych jednorodzinnych i wielorodzinnych), obiektach użyteczności publicznej oraz odbiorców, którzy prowadzą działalność gospodarczą i zużywają wodę do zaspokojenia potrzeb socjalnych pracowników i procesów produkcji. W rozliczeniach za wodę pobraną na cele określone w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, obejmujących:

- wodę pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych,
- wodę zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe,
- wodę zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych,

obowiązują ceny wyrażone w złotych za m³ w wysokości ustalonej jak dla wszystkich odbiorców.

Liczba wyodrębnionych taryfowych grup odbiorców usług podyktowana jest różnymi stawkami opłaty abonamentowej uwzględniającej rodzaj wodomierza (główny, w budynku wielolokalowym, do wody bezpowrotnie zużytej), przeciętnych norm zużycia wody i okresu rozliczeniowego (1 miesięczny i 3 miesięczny).

Transformacja grup taryfowych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę nastąpiła wskutek:

- likwidacji podziału odbiorców z uwagi na cel zużycia wody przez odbiorcę końcowego,
- uciążliwością ewidencjonowania kosztów z uwagi na sposób dostarczenia faktury (w wersji papierowej lub elektronicznej),
- utworzenia grupy taryfowej dla odbiorców rozliczających się z wodomierza do wody bezpowrotnie zużytej,
- wygaszenia okresu rozliczeniowego 1 miesiąca dla odbiorców rozliczanych na podstawie przeciętnych norm zużycia (dotyczy dotychczasowej grupy taryfowej 17),
- scalenia obszaru pohutniczego z podstawowym obszarem działalności.

Ograniczenie ilości grup taryfowych ze 113 do 8 wynika z uwagi odbiorców co do jej złożoności i braku możliwości łatwego, samodzielnego sprawdzenia właściwego przyporządkowania, zaangażowania w księgowaniu kosztów i przychodów niewspółmiernego do zróżnicowania ceny za 1 m³ wody w aktualnych grupach taryfowych, zrównania standardów świadczonych usług w całym obszarze działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę (wcześniejsze wydzielenie obszaru pohutniczego) i orzecznictwa sądowego w zakresie różnicowania ceny wody z uwagi na cel poboru odbiorcy końcowego.

Projektowane grupy taryfowe powstały następująco:

- Grupa 1 - utworzona z połączenia grup: 1, 2, 9, 10, 18, 19, 26, 27, 34, 35, 42, 43, 50, 51, 58, 59, 62, 63, 68, 69, 76, 77, 84, 85, 92, 93, 94, 95, 99, 100, 103, 104, 107, 108;
- Grupa 2 - utworzona z połączenia grup: 3, 4, 11, 12, 20, 21, 28, 29, 36, 37, 44, 45, 52, 53, 64, 65, 70, 71, 78, 79, 86, 87, 96, 97, 109, 110;
- Grupa 3 - utworzona z połączenia grup: 5, 6, 13, 14, 22, 23, 30, 31, 38, 39, 46, 47, 54, 55, 60, 61, 72, 73, 80, 81, 88, 89, 101, 102, 105, 106, 111, 112;
- Grupa 4 - utworzona z połączenia grup: 7, 8, 15, 16, 24, 25, 32, 33, 40, 41, 48, 49, 56, 57, 66, 67, 74, 75, 82, 83, 90, 91;
- Grupa 5 - utworzona z połączenia grup: 9, 10, 13, 14, 34, 35, 38, 39, 58, 59, 60, 61, 76, 77, 80, 81, 103, 104, 105, 106;
- Grupa 6 - utworzona z połączenia grup: 11, 12, 15, 16, 36, 37, 40, 41, 78, 79, 82, 83;
- Grupa 7 - utworzona z grupy: 98;
- Grupa 8 - utworzona z grupy 113.

Za niecelowe uznaje się wyodrębnienie większej liczby grup taryfowych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, co wynika z faktu, że zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę na potrzeby odbiorców zamieszkujących budynki jednorodzinne i wielorodzinne, jak i zaopatrzenia w wodę budynków użyteczności publicznej (szkół, służba zdrowia, szkolnictwo itp.), czy też innych odbiorców, w tym prowadzących działalność przemysłową, handlową, składową, transportową lub usługową, dla których jednym z powodów poboru wody jest wykorzystywanie jej do szeroko rozumianych celów gospodarczych, produkcyjnych, technologicznych lub usługowo-handlowych.

Tabela nr 1. Taryfowe grupy odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Charakterystyka taryfowej grupy odbiorców
1.	Grupa 1	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wodomierza głównego w okresie 1 miesiąca.
2.	Grupa 2	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wodomierza głównego w okresie 3 miesięcy.
3.	Grupa 3	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wodomierza w budynku wielolokalowym w okresie 1 miesiąca.
4.	Grupa 4	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wodomierza w budynku wielolokalowym w okresie 3 miesięcy.
5.	Grupa 5	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie dodatkowego wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej w okresie 1 miesiąca.
6.	Grupa 6	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie dodatkowego wodomierza mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej w okresie 3 miesięcy.
7.	Grupa 7	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia w okresie 3 miesięcy.

8.	Grupa 8	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, pobierający wodę do celów przeciwpożarowych, rozliczani na podstawie informacji składanych przez jednostki straży pożarnej w okresie 3 miesięcy.
----	---------	---

3.2 Taryfowe grupy odbiorców w zakresie zbiorowego odprowadzanie ścieków

Przedsiębiorstwo w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyodrębniło 18 taryfowych grup odbiorców usług (Tabela nr 2). Przez odbiorców usług zbiorowego odprowadzania ścieków rozumie się odbiorców usług odprowadzających zużyta wodę - ścieki z gospodarstw domowych, obiektów użyteczności publicznej, podmiotów prowadzących działalność gospodarczą i pozostałych odbiorców usług.

Liczba wyodrębnionych grup taryfowych wynika z wysokości podatku od nieruchomości (decyzja każdej z Gmin), zrównania standardów świadczonych usług na terenie miasta Częstochowy (wcześniejsze wydzielenie obszaru pohutniczego) oraz wprowadzenia opłaty abonamentowej składającej się z gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych dla odbiorców rozliczanych na podstawie wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego i przeciętnych norm zużycia (zerowa wartość abonamentu dla odbiorców w lokalach budynków wielolokalowych).

Z uwagi na konsekwentne działania kontrolne Przedsiębiorstwa w zakresie jakości ścieków wprowadzanych przez zakłady przemysłowe do urządzeń kanalizacyjnych i egzekwowanie stosowania przez podmioty gospodarcze bardziej zaawansowanych procesów podczyszczania ścieków stwierdzono, że jakość ścieków przemysłowych uległa w ostatnim okresie zdecydowanej poprawie. Przeprowadzone obliczenia współczynników alokacji, oparte na rzeczywistych pomiarach ilościowych i jakościowych ścieków oraz rzeczywistych kosztach transportu i oczyszczania ścieków wykazały, że koszty oczyszczania 1 m³ ścieków przemysłowych są praktycznie identyczne jak koszty oczyszczania ścieków bytowych, co w powiązaniu z marginesem błędu w obliczeniach $\pm 5\%$ pozwala przyjąć, że do ustalenia kosztów odprowadzania ścieków bytowych i przemysłowych można stosować te same koszty jednostkowe (na podstawie opracowania Biura Projektowo-Handlowego „Ekoprojekt” zespołu autorskiego dr inż. Jan Sikora, mgr inż. Witold Sikora „Aktualizacja zasad naliczania opłat za odprowadzane grupy ścieków oraz propozycje ustalania cen za ponadnormatywne ładunki zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych w ramach Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego”, styczeń 2021 rok).

Dodatkowo uznano, że prowadzone w ostatnich latach działania porządkujące system zbiorowego odprowadzania ścieków w obszarze pohutniczym umożliwiły zrównanie standardów świadczonych usług w całym obszarze działalności zbiorowego odprowadzania ścieków i obecnie brak podstaw do wydzielenia grupy odbiorców obszaru pohutniczego.

Jedynym czynnikiem różnicującym cenę za 1 m³ odprowadzanych ścieków jest wysokość podatku od nieruchomości, co uprawnia każdą z gmin będących uczestnikiem Związku Komunalnego Gmin do suwerennej decyzji o wysokości podatku i równocześnie daje możliwość całkowitego zwolnienia mieszkańców własnej gminy z podatku od nieruchomości związanych z infrastrukturą kanalizacyjną i ochronę mieszkańców przed nadmiernym wzrostem ceny usługi.

Transformacja grup taryfowych w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków nastąpiła wskutek:

- eliminacji współczynnika alokacji wynikającego z jakości ścieków,
- scalenia obszaru pohutniczego z podstawowym obszarem działalności,
- wprowadzenia opłaty abonamentowej.

Tabela nr 2. Taryfowe grupy odbiorców usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Charakterystyka taryfowej grupy odbiorców
1.	Grupa 1	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta Częstochowa, rozliczani na podstawie wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, przeciętnych norm zużycia
2.	Grupa 2	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Blachownia, rozliczani na podstawie wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, przeciętnych norm zużycia
3.	Grupa 3	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Konopiska, rozliczani na podstawie wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, przeciętnych norm zużycia
4.	Grupa 4	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Mykanów, rozliczani na podstawie wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, przeciętnych norm zużycia
5.	Grupa 5	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Poczesna, rozliczani na podstawie wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, przeciętnych norm zużycia
6.	Grupa 6	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Rędziny, rozliczani na podstawie wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, przeciętnych norm zużycia
7.	Grupa 7	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Kłobuck, rozliczani na podstawie wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, przeciętnych norm zużycia
8.	Grupa 8	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Miedźno, rozliczani na podstawie wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, przeciętnych norm zużycia
9.	Grupa 9	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Olsztyn, rozliczani na podstawie wodomierza głównego, urządzenia pomiarowego, przeciętnych norm zużycia
10.	Grupa 10	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta Częstochowa, rozliczani na podstawie wodomierza w budynku wielolokalowym
11.	Grupa 11	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Blachownia, rozliczani na podstawie wodomierza w budynku wielolokalowym
12.	Grupa 12	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Konopiska, rozliczani na podstawie wodomierza w budynku wielolokalowym
13.	Grupa 13	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Mykanów, rozliczani na podstawie wodomierza w budynku wielolokalowym
14.	Grupa 14	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Poczesna, rozliczani na podstawie wodomierza w budynku wielolokalowym



15.	Grupa 15	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Rędziny, rozliczani na podstawie wodomierza w budynku wielolokalowym
16.	Grupa 16	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie miasta i gminy Kłobuck, rozliczani na podstawie wodomierza w budynku wielolokalowym
17.	Grupa 17	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Miedźno, rozliczani na podstawie wodomierza w budynku wielolokalowym
18.	Grupa 18	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Olsztyn, rozliczani na podstawie wodomierza w budynku wielolokalowym

Za niecelowe uznaje się wyodrębnienie większej liczby grup taryfowych w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, co wynika z faktu, że zbiorowe odprowadzanie ścieków dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne.

W odniesieniu do jakości ścieków przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa, wykazujących ponadnormatywne ładunki zanieczyszczeń oraz ponadnormatywny (wyższy niż dopuszczony w umowie) stan ścieków stosuje się opłaty podwyższone.

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

W rozliczeniach za dostarczoną wodę dla odbiorców usług obowiązuje taryfa niejednolita i wieloczęłonowa składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ dostarczonej wody,
- stawki opłaty abonamentowej, niezależnej od ilości dostarczonej wody.

Stawka opłaty abonamentowej wyrażana jest w złotych na odbiorcę i została ustalona w odrębnej wysokości dla poszczególnych okresów rozliczeniowych.

Stawka opłaty abonamentowej obejmuje trzy elementy tj. koszty odczytu wodomierza, koszty rozliczenia należności oraz koszty utrzymania w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych. W rozliczeniach za wodę pobraną z hydrantów na cele przeciwpożarowe, podstawę ustalenia opłaty abonamentowej stanowią koszty utrzymania w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych oraz koszty rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody.

Opłaty abonamentowe są pobierane bez względu na rozmiary dokonanego poboru wody lub też przy całkowitym jego braku.

Dla osób korzystających z lokali w budynku wielolokalowym rozliczanych indywidualnie, w stawce opłaty abonamentowej nie są uwzględniane koszty utrzymania w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych (tylko koszty odczytu i rozliczenia).

Dla osób posiadających zainstalowany dodatkowy wodomierz służący do określania ilości wody bezpowrotnie zużytej, podstawę ustalenia opłaty abonamentowej stanowią koszty odczytu tego wodomierza.

Dla osób rozliczanych w oparciu o przeciętne normy zużycia, podstawę ustalenia opłaty abonamentowej stanowią koszty utrzymania w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych oraz koszty rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody.

Wysokość cen za 1 m³ wody oraz stawek opłat abonamentowych dla poszczególnych 3 lat obowiązywania taryfy, kształtuje się w sposób opisany w Tabeli nr 3.

Tabela nr 3 - Wysokość cen wody oraz stawek opłat abonamentowych na 3-letni okres obowiązywania taryfy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Wyszczególnienie	Okres obowiązywania nowej taryfy					
			od 1 do 12 miesięcy		od 13 do 24 miesięcy		od 25 do 36 miesięcy	
			Cena netto	Cena brutto	Cena netto	Cena brutto	Cena netto	Cena brutto
1.	Grupa 1	- cena wody (zł/m ³)	3,95	4,27	3,99	4,31	4,05	4,37
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/1 m-c)	12,45	13,45	12,82	13,85	13,13	14,18
2.	Grupa 2	- cena wody (zł/m ³)	3,95	4,27	3,99	4,31	4,05	4,37
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/3 m-c)	28,66	30,95	29,46	31,82	30,19	32,61
3.	Grupa 3	- cena wody (zł/m ³)	3,95	4,27	3,99	4,31	4,05	4,37
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/1 m-c)	4,34	4,69	4,50	4,86	4,60	4,97
4.	Grupa 4	- cena wody (zł/m ³)	3,95	4,27	3,99	4,31	4,05	4,37
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/3 m-c)	4,34	4,69	4,50	4,86	4,60	4,97
5.	Grupa 5	- cena wody (zł/m ³)	3,95	4,27	3,99	4,31	4,05	4,37
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/1 m-c)	2,46	2,66	2,55	2,75	2,61	2,82
6.	Grupa 6	- cena wody (zł/m ³)	3,95	4,27	3,99	4,31	4,05	4,37
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/3 m-c)	2,46	2,66	2,55	2,75	2,61	2,82
7.	Grupa 7	- cena wody (zł/m ³)	3,95	4,27	3,99	4,31	4,05	4,37
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/3 m-c)	26,20	28,30	26,91	29,06	27,59	29,80
8.	Grupa 8	- cena wody (zł/m ³)	3,95	4,27	3,99	4,31	4,05	4,37
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/3 m-c)	26,20	28,30	26,91	29,06	27,59	29,80

Przy rozliczeniach za odprowadzone ścieki obowiązuje taryfa niejednolita i wielocłonowa składająca się z:

- ceny wyrażonej w złotych za m³ odprowadzanych ścieków.
- stawki opłaty abonamentowej, niezależnej od ilości odprowadzonych ścieków.

Stawka opłaty abonamentowej wyrażana jest w złotych na odbiorcę na miesiąc.

Stawka opłaty abonamentowej jest jednoskładnikowa i składa się z kosztów utrzymania w gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych, a pobierana jest bez względu na ilość odprowadzanych ścieków lub też przy całkowitym ich braku.

Dla osób korzystających z lokali w budynku wielolokalowym rozliczanych indywidualnie, stawka opłaty abonamentowej wynosi zero.

Wysokość cen za 1 m³ odprowadzanych ścieków dla poszczególnych 3 lat obowiązywania taryfy kształtuje się w sposób opisany w Tabeli nr 4.



		(zł/odbiorcę/1 m-c)						
13.	Grupa 13	- cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	6,42	6,93	6,59	7,12	6,71	7,25
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/1 m-c)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14.	Grupa 14	- cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	6,42	6,93	6,59	7,12	6,71	7,25
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/1 m-c)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
15.	Grupa 15	- cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	5,94	6,42	6,11	6,60	6,23	6,73
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/1 m-c)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16.	Grupa 16	- cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	6,42	6,93	6,59	7,12	6,71	7,25
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/1 m-c)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
17.	Grupa 17	- cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	6,42	6,93	6,59	7,12	6,71	7,25
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/1 m-c)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18.	Grupa 18	- cena usługi odprowadzania ścieków (zł/m ³)	6,42	6,93	6,59	7,12	6,71	7,25
		- stawka opłaty abonamentowej (zł/odbiorcę/1 m-c)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych obowiązują odpowiednie stawki opłaty podwyższonej w wysokości uzależnionej od rodzaju przekroczonych wskaźników zanieczyszczeń i stanowią odrębną opłatę.

Opłata podwyższona za przekroczenie dopuszczalnych wartości składu i stanu ścieków stanowi ekwiwalent za zwiększone koszty transportu i oczyszczania ścieków. System i wysokość opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków oparto na opracowaniu Biura Projektowo-Handlowego „Ekoprojekt” zespołu autorskiego dr inż. Jan Sikora, mgr inż. Witold Sikora „Aktualizacja zasad naliczania opłat za odprowadzane grupy ścieków oraz propozycje ustalania cen za ponadnormatywne ładunki zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych w ramach Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego”, styczeń 2021 rok).

Tabela nr 5. Dopuszczalne stężenia wskaźników zanieczyszczeń oraz stawki opłat podwyższonych za przekroczenie dopuszczalnego ładunku zanieczyszczeń

Kat	Wskaźnik	Stężenie dopuszczalne		jedn.	Opłata podwyższona na okres					
		jedn.	wartość		od 1 do 12 miesięcy		od 13 do 24 miesięcy		od 25 do 36 miesięcy	
					netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
1	ChZT	gO ₂ /m ³	1200	zł/kg	2,92	3,15	3,00	3,24	3,08	3,33
	BZT ₅	gO ₂ /m ³	700	zł/kg	5,00	5,40	5,14	5,55	5,27	5,69
	Zawiesiny	g/m ³	500	zł/kg	4,26	4,60	4,38	4,73	4,49	4,85
	Azot amonowy	gN/m ³	200	zł/kg	17,51	18,91	17,98	19,42	18,46	19,94
	Azot azotynowy	gN/m ³	10	zł/kg	87,55	94,55	89,94	97,14	92,33	99,72
	Fosfor ogólny	gP/m ³	13	zł/kg	67,35	72,74	69,19	74,73	71,02	76,70
	SPC niejonowe	g/m ³	20	zł/kg	23,20	25,06	23,83	25,74	24,47	26,43

2	SPC anionowe	g/m ³	15	zł/kg	30,93	33,40	31,78	34,32	32,62	35,23
	Węglowodory	g/m ³	15	zł/kg	30,93	33,40	31,78	34,32	32,62	35,23
	Subst. ekstr. się eterem naft.	g/m ³	100	zł/kg	9,28	10,02	9,53	10,29	9,79	10,57
3	Substancje rozpuszczone	g/m ³	2000	zł/kg	3,01	3,25	3,09	3,34	3,17	3,42
	Chlorki	gCl/m ³	1000	zł/kg	3,01	3,25	3,09	3,34	3,17	3,42
	Siarczany	gSO ₄ /m ³	500	zł/kg	3,01	3,25	3,09	3,34	3,17	3,42
4	Fenole	g/m ³	15	zł/kg	46,70	50,44	47,97	51,81	49,25	53,19
	Siarczki	gS/m ³	1	zł/kg	525,30	567,32	539,64	582,81	553,98	598,30
	Rodanki	gCNS/m ³	10	zł/kg	87,55	94,55	89,94	97,14	92,33	99,72
	Cyjanki wolne	gCN/m ³	0,5	zł/kg	1050,59	1134,64	1079,27	1165,61	1107,95	1196,59
	Cyjanki związane	gCN/m ³	5	zł/kg	105,06	113,46	107,93	116,56	110,80	119,66
	Fluorki	gF/m ³	20	zł/kg	43,78	47,28	44,97	48,57	46,17	49,86
5	Żelazo	gFe/m ³	10	zł/kg	8,75	9,45	8,99	9,71	9,23	9,97
	Arsen	gAs/m ³	0,5	zł/g	0,88	0,95	0,90	0,97	0,92	0,99
	Bar	gBa/m ³	5	zł/g	0,18	0,19	0,18	0,19	0,19	0,21
	Tytan	gTi/m ³	2	zł/g	0,44	0,48	0,46	0,50	0,47	0,51
	Ołów	gPb/m ³	1	zł/g	0,88	0,95	0,90	0,97	0,92	0,99
	Rtęć	gHg/m ³	0,06	zł/g	14,60	15,77	14,99	16,19	15,39	16,62
	Miedź	gCu/m ³	1	zł/g	0,88	0,95	0,90	0,97	0,92	0,99
	Kadm	gCd/m ³	0,4	zł/g	2,19	2,37	2,25	2,43	2,31	2,49
	Cynk	gZn/m ³	5	zł/g	0,18	0,19	0,18	0,19	0,19	0,21
	Chrom ogólny	gCr/m ³	1	zł/g	0,88	0,95	0,90	0,97	0,92	0,99
	Chrom ⁺⁶	gCr/m ³	0,2	zł/g	4,38	4,73	4,50	4,86	4,62	4,99
	Srebro	gAg/m ³	0,5	zł/g	3,50	3,78	3,60	3,89	3,69	3,99
	Nikiel	gNi/m ³	1	zł/g	1,75	1,89	1,80	1,94	1,85	2,00
	Bor	gB/m ³	10	zł/g	0,08	0,09	0,09	0,10	0,09	0,10
Kobalt	gCo/m ³	1	zł/g	0,88	0,95	0,90	0,97	0,92	0,99	

Tabela nr 6. Stawki opłat podwyższonych za przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych

Dopuszczalny stan ścieków	Odchylenie	Opłata podwyższona na okres [zł/m ³]					
		od 1 do 12 miesiąca		od 13 do 24 miesiąca		od 25 do 36 miesiąca	
		netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
Odczyn ścieków							
6.5 ≤ pH ≤ 9.5 (8.0 ≤ pH ≤ 10.0 – dla ścieków zawierających cyjanki, siarczki)	pH odbiega od dopuszcz. zakresu o mniej niż 0.5 pH,	4,62	4,99	4,75	5,13	4,87	5,26
	pH odbiega od dopuszcz. zakresu o 0.5 do 1.49 pH,	9,26	10,00	9,51	10,27	9,76	10,54
	pH odbiega od dopuszcz. zakresu o 1.5 do 2.49 pH,	18,67	20,16	19,18	20,71	19,69	21,27
	pH odbiega od dopuszcz. zakresu o więcej niż 2.5 pH	37,25	40,23	38,27	41,33	39,28	42,42
Temperatura ścieków							
≤ 35 °C	temp. odbiega od dopuszcz. wartości o mniej niż 5 °C,	0,25	0,27	0,26	0,28	0,27	0,29
	temp. odbiega od dopuszcz. wartości o 5 °C i więcej	4,62	4,99	4,75	5,13	4,87	5,26



5. 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 taryfowego wymienionych na wstępie, z zachowaniem:

- należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług; łączna opłata za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierana jest w okresach rozliczeniowych określonych w umowie,
- ilość dostarczanej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego, wodomierza w budynku wielolokalowym lub wskazań wodomierza mierzącego wodę bezpowrotnie zużyta, a w przypadku jego braku w oparciu o przeciętne normy zużycia,
- ilość ścieków od dostawców wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się w oparciu o ich wskazania,
- w przypadku braku wyposażenia dostawcy ścieków w urządzenia pomiarowe – ilość dostarczonych ścieków, ustala się jako równą ilości wody pobranej wg wskazań wodomierza,
- jeżeli Przedsiębiorstwo świadczy wyłącznie usługi odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, należność za świadczoną usługę Przedsiębiorstwo wylicza na podstawie ilości ustalonej zgodnie z § 16 pkt 3 rozporządzenia taryfowego i obowiązujących cen,
- w rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się w przypadkach, gdy wielkość jej zużycia ustalona jest wyłącznie na podstawie dodatkowego wodomierza zainstalowanego na koszt odbiorcy usług, rozliczenia mogą być dokonywane w ten sposób po podpisaniu odpowiedniego aneksu do umowy o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków,
- w przypadku niesprawności wodomierza, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności 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 na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia jego niesprawności, koszty sprawdzenia pokrywa odbiorca usług,
- o ile umowa nie stanowi inaczej, opłaty za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierane są za każdy miesiąc, w którym świadczone były usługi, opłata abonamentowa jest naliczana także w przypadkach braku poboru wody lub braku odprowadzania ścieków w okresach rozliczeniowych zgodnych z zawartą umową,
- jeżeli odbiorca usług pobiera wodę z ujęć własnych, a wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako równa ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza własnego,
- jeżeli odbiorca usług pobiera wodę z ujęć własnych oraz urządzeń Przedsiębiorstwa i wprowadza ścieki do urządzeń Przedsiębiorstwa, w razie braku urządzeń pomiarowych, ilość odprowadzonych ścieków jest ustalana jako suma wskazań wodomierza własnego i wodomierza głównego,

- odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków świadczone jest na rzecz wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Przedsiębiorstwo zapewnia ciągłość dostaw odpowiedniej jakości wody oraz niezawodne odprowadzanie ścieków, mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, wymagania ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów.

Usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę świadczone są za pomocą urządzeń wodociągowych będących w eksploatacji Przedsiębiorstwa. Zakres świadczonych usług dostarczania wody jest tożsamy dla wszystkich odbiorców usług i obejmuje dostarczanie wody w celu wykorzystania jej w:

- gospodarstwach domowych w budynkach mieszkalnych jedno- i wielorodzinnych,
- obiektach użyteczności publicznej (np. urzędy, szkoły, placówki służby zdrowia),
- zakładach prowadzących działalność w zakresie przemysłu spożywczego lub w sferze produkcji niematerialnej i materialnej (biura, zakłady handlowo-usługowe, a także produkcyjne i przemysłowe);
- innych niż wyżej wymienione obiektach.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. w Częstochowie ponosi koszty utrzymania urządzeń w gotowości, koszty odczytu oraz koszty rozliczania, które uzasadniają przyjęcie stawek opłat abonamentowych, ponoszonych niezależnie od ilości poboru wody lub całkowitego braku poboru.

Usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, podobnie jak w przypadku zbiorowego zaopatrzenia w wodę, charakteryzuje jednolity zakres świadczonych usług dla poszczególnych grup odbiorców. Wskazany zakres usług obejmuje odprowadzanie ścieków z:

- gospodarstw domowych w budynkach mieszkalnych jedno- i wielorodzinnych,
- obiektów użyteczności publicznej (np. urzędy, szkoły, placówki służby zdrowia itp.),
- zakładów prowadzących działalność w zakresie przemysłu spożywczego lub w sferze produkcji niematerialnej i materialnej (biura, zakłady handlowo-usługowe, a także produkcyjne i przemysłowe);
- innych obiektów niż wyżej wymienione.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. w Częstochowie ponosi koszty utrzymania urządzeń w gotowości, które uzasadniają przyjęcie stawek opłat abonamentowych, ponoszonych niezależnie od ilości odprowadzanych ścieków lub całkowitym ich braku.

Podstawą różnicowania grup taryfowych w przedkładanej taryfie oprócz abonamentu jest miejsce zamieszkania odbiorcy usług z uwagi na składnik podatkowy ceny (podatek od nieruchomości od budowli uchwalany przez Rady Gmin). Wykorzystanie tego kryterium podziału ma na celu z jednej strony pokrycie kosztów związanych ze świadczeniem usług zbiorowego odprowadzania ścieków ponoszonych przez Przedsiębiorstwo, z drugiej zaś uniknięcie subsydiowania skrośnego wśród poszczególnych grup odbiorców oraz jest instrumentem dla ochrony własnych mieszkańców przed nadmiernym wzrostem cen (możliwość zwolnienia z podatku) dla lokalnych władz.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

W zakresie jakości świadczonych usług Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A w Częstochowie realizuje zadanie określone w:

- regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
- umowach zawartych z poszczególnymi odbiorcami usług,
- powszechnie obowiązujących przepisach prawa dotyczących jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi dostarczanej odbiorcom usług, ochrony środowiska i zasobów wodnych,
- powszechnie obowiązujących przepisach prawa dotyczących obowiązków dostawców ścieków przemysłowych i warunków ich wprowadzania do urządzeń kanalizacyjnych, substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego oraz warunków, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu do wód lub do ziemi ścieków oczyszczonych.

Bieżące analizy jakości wody i zawartości zanieczyszczeń w ściekach prowadzone są przez laboratorium własne, posiadające Certyfikat Akredytacji Laboratorium Badawczego nr AB 739 z dnia 19.08.2020 r. oraz zatwierdzenie systemu jakości do wykonywania badań wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi przez Państwowego Inspektora Sanitarnego nr NS/IIKiŚ.SJ.4560-18/20 z dnia 30.12.2020 roku. Laboratorium spełnia wymagania normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02.

Jakość dostarczanej wody jest zgodna z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r., poz. 2294), a wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach oczyszczonych wprowadzanych do środowiska nie przekraczają dopuszczalnych poziomów określonych w pozwoleniu wodnoprawnym i Rozporządzeniu Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 12 lipca 2019 r. w sprawie substancji szczególnie szkodliwych dla środowiska wodnego oraz warunków, jakie należy spełnić przy wprowadzaniu do wód lub do ziemi ścieków, a także przy odprowadzaniu wód opadowych lub roztopowych do wód lub do urządzeń wodnych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1311).

System wodociągowo-kanalizacyjny cechuje bardzo wysoki stopień niezawodności, dzięki czemu Przedsiębiorstwo jest w stanie dostarczać wodę i odprowadzać ścieki w sposób ciągły, bez zbędnych przerw.

O przewidywanych zakłóceniach w realizacji usług Przedsiębiorstwo uprzedza odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty. O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, Spółka informuje odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem. W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych przerw lub ograniczeń w dostawie wody wynikających z awarii na sieci lub awarii urządzeń eksploatowanych przez Przedsiębiorstwo oraz zdarzeń niezależnych od Przedsiębiorstwa, Spółka informuje odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty o zaistniałej sytuacji i przewidywanym czasie jej trwania.

W celu zapewnienia ciągłości dostarczanej wody oraz odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo całodobowo przyjmuje zgłoszenia o awariach wodociągowo-kanalizacyjnych. W przypadku zaburzenia ciągłości odbioru ścieków dąży do jak najsprawniejszego usunięcia zatorów bądź awarii.

Spółka prowadzi Biuro Obsługi Klienta, które w ramach zadań obsługuje odbiorców usług, przyjmuje wnioski i udziela odpowiedzi. Obsługa odbiorcy może odbywać się także poprzez serwis internetowy tj. e-BOK i e-płatności.

W ramach standardów jakościowych usług, Przedsiębiorstwo dostarcza odbiorcom usług informacji, w szczególności:

- w zakresie praw przysługujących odbiorcom i obowiązków Spółki, warunków zawierania umów, sposobów załatwiania reklamacji i dochodzenia praw, sposobów rozliczeń za pobraną wodę i odprowadzone ścieki,



- w zakresie informacji finansowych o wysokościach cen i stawek opłat za wodę i ścieki wynikających z zatwierdzonej taryfy,
- w zakresie procedur obejmujących informacje o warunkach podłączenia do sieci wodociągowo-kanalizacyjnych, odczytu wodomierzy, fakturowania, wpłacania należności, zgłaszania i usuwania awarii, wstrzymywania dostaw wody, rozwiązywania umów,
- w zakresie strategii ogólnej, długofalowych planów rozwoju Spółki.

Przedsiębiorstwo posiada system monitoringu procesów produkcyjnych pozwalający na szybkie reagowanie i likwidację zakłóceń w toku poboru, uzdatniania i transportu wody oraz odbioru, transportu i oczyszczania ścieków.

Z UP. DYREKTORA

Radosław Jagodziński
ZASTĘPCA DYREKTORA

