



Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie

Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu
WR.RZT.70.250.2021

Wrocław, dnia 16 września 2021 r.

PWiK „DELFIN” Sp. z o.o.
w Ząbkowicach Śl.

22. 09. 2021

WPLYNĘŁO
Nr 3027

Kończak AC
22. 09. 2021
f.i.i.e

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji
„Delfin” Sp. z o.o.
Ul. Rzeczna 2
57-200 Ząbkowice Śląskie

Burmistrz Ząbkowic Śląskich
ul. 1 Maja 15
57-200 Ząbkowice Śląskie

DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust 2 w związku z 27a ust. 3 pkt 2) i 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 – dalej u.z.z.w.) w związku z art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2021, poz. 735– dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji „Delfin” Sp. z o.o. z dnia 10 czerwca 2021 r. w sprawie zatwierdzenia taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Ząbkowice Śląskie na okres 3 lat,

zatwierdzam

taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie gminy Ząbkowice Śląskie na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 24b ust. 1 u.z.z.w. w dniu 15 lipca 2021 r. r. na wniosek Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji „Delfin” Sp. z o.o. zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Ząbkowice Śląskie na okres 3 lat.

W trakcie postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Przedsiębiorstwo opracowało taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Ząbkowice Śląskie, zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 u.z.z.w. oraz z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 roku w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 472).

Przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny, jeżeli wynik oceny, weryfikacji lub analizy, o których mowa w art. 24c ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków jest pozytywny.

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku, stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia przedstawionego przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji „Delfin” SP. z o.o., z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz ustawy Prawo wodne. Wnioskodawca ustalił niezbędne przychody uwzględniając w szczególności zmiany wielkości usług i warunki ich świadczenia oraz koszty wynikające z planowanych wydatków inwestycyjnych na podstawie wieloletnich planów rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji „Delfin” Sp. z o.o. działalności gospodarczej oraz dokonał weryfikacji kosztów związanych ze świadczeniem usług, poniesionych w roku obrachunkowym obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalonej na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen. W związku z powyższym, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Ząbkowice Śląskie jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d u.z.z.w. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr 77 1130 1017 0020 1510 6720 0025 w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

POUCZENIE

1. Od niniejszej decyzji służy stronom odwołanie do Prezesa Wód Polskich za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (ul. C. K. Norwida 34, 50-950 Wrocław), w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia (art. 127 § 1 i § 2, art. 129 § 1 i § 2 k.p.a.).
2. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję (art. 127a § 1 k.p.a.).
3. 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 (art. 127a § 2 k.p.a.).
4. Decyzja podlega wykonaniu przed upływem terminu do wniesienia odwołania, jeżeli jest zgodna z żądaniem wszystkich stron lub jeżeli wszystkie strony zrzekły się prawa do wniesienia odwołania (art. 130 § 4 k.p.a.).



Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
Zastępca Dyrektora

Rafał Błaszczyk

Otrzymują:

1. Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji „DELFIN” Sp. z o.o., ul. Rzeczna 2, 57-200 Ząbkowice Śląskie.
2. Burmistrz Ząbkowic Śląskich, ul. 1 Maja 15, 57-200 Ząbkowice Śląskie.
3. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – a/a.

Dyrektor

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie

Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu

ul. Norwida 34, 50-950 Wrocław

tel.: +48 (71) 337 88 00 | faks: +48 (71) 328 50 48 | e-mail: wroclaw@wody.gov.pl

www.wody.gov.pl

PRZEDSIĘBIORSTWO
Wodociągów i Kanalizacji
"DELFIN" Sp. z o.o.
57-200 Zabkowice Śląskie
ul. Rzeczna 2, 074/ 815 16 08
NIP: 631-16-04-226

.....
pieczęć firmowa



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

Z dnia 16-03-2021 r.

Znak DR-RZG.W.250.2021

Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
Zastępca Dyrektora
Rafał Błaszczyk

TARYFA
DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO
ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY ZĄBKOWICE ŚLĄSKIE
NA OKRES 3 LAT

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji „DELFIN” Sp. z o.o.

 **PREZES ZARZĄDU**
Piotr Miernik

.....
podpisy i pieczętki osób uprawnionych do reprezentowania przedsiębiorstwa

Ząbkowice Śląskie 2021

1. Rodzaje prowadzonej działalności

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji „Delfin” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Ząbkowicach Śląskich (zwane dalej „Spółką” lub „Przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym”) prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie gminy Ząbkowice Śląskie, na podstawie zezwolenia wydanego decyzją nr 1/2002 Zarządu Miasta i Gminy w Ząbkowicach Śląskich z dnia 8 sierpnia 2002 r.

Przedmiot działalności przedsiębiorstwa zgodnie z wyżej przywołanym zezwoleniem stanowi:

- 1) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę – ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody,
- 2) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków – odprowadzanie i oczyszczanie ścieków.

Poza działalnością w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, Spółka prowadzi inne rodzaje działalności nie będące przedmiotem niniejszego wniosku, w szczególności:

- 1) 38.11.Z – zbieranie odpadów innych niż niebezpieczne;
- 2) 38.21.Z – odbiór i usuwanie odpadów innych niż niebezpieczne;
- 3) 39.00.Z – pozostała działalność związana z gospodarką odpadami;
- 4) 42.21.Z – roboty związane z budową rurociągów przesyłowych i sieci rozdzielczych;
- 5) 42.99.Z – roboty związane z budową pozostałych obiektów inżynierii lądowej;
- 6) 43.22.Z – wykonywanie instalacji wodno-kanalizacyjnych;
- 7) 71.20.B – pozostałe badania i analizy techniczne;
- 8) 77.39.Z – wynajem i dzierżawa pozostałych maszyn i urządzeń.

2. Rodzaj i struktura taryf

Użyte określenia w aktów prawnych w taryfie:

- 1) ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2020 r. poz. 2028) – zwane dalej „ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków” lub „u.z.z.w.”,
- 2) ustawa z dnia 20 lipca 2017 r. – Prawo wodne (Dz. U. z 2020 r. poz. 310 z późn. zm.) – zwane dalej „Prawem wodnym”,
- 3) rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzenie ścieków (Dz. U. poz. 472 z późn. zm.) – zwane dalej „rozporządzeniem taryfowym”.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonało wyboru **taryfy niejednolitej wieloczęłkowej** zawierającej:

- 1) różną dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców cenę za dostarczoną wodę,
- 2) różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców stawki opłat abonamentowych.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonało wyboru **taryfy niejednolitej wieloczołowej** zawierającej:

- 1) dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców cenę za odprowadzone ścieki,
- 2) różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców stawki opłat abonamentowych,
- 3) różne stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
W1	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego w sposób tradycyjny;
W2	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego w sposób tradycyjny;
W3	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego w sposób zdalny;
W4	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani w 3 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego w sposób tradycyjny;
W5	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani w 3 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego w sposób zdalny;
W6	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie przeciętnych norm zużycia wody;
W7	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie przeciętnych norm zużycia wody;

W8	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób tradycyjny;
W9	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób zdalny;
W10	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani w 3 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób tradycyjny;
W11	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, rozliczani w 3 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób zdalny;
W12	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego w sposób tradycyjny;
W13	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego w sposób zdalny;
W14	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego w sposób tradycyjny;
W15	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza głównego, odczytywanego w sposób zdalny;
W16	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób tradycyjny;
W17	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, nie będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób zdalny;
W18	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób tradycyjny;

W19	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, pobierający wodę przeznaczoną do pozostałych celów, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób zdalny;
W20	Odbiorcy usług – Gmina Ząbkowice Śląskie pobierająca wodę na cele przeciwpożarowe zgodnie z art. 22 pkt 2 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym;

Sformułowania użyte w opisach taryfowych grup odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę oznaczają odpowiednio:

- a) **woda przeznaczona do spożycia przez ludzi** – woda do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi, o której mowa w art. 274 pkt 4 Prawa wodnego;
- b) **woda przeznaczona do pozostałych celów** – woda do celów określonych w art. 274 pkt 2 lit. za) Prawa wodnego, nie będąca wodą przeznaczoną do celu, o którym mowa w lit. a powyżej;
- c) **przeciętne normy zużycia wody** – przeciętne normy zużycia wody dla poszczególnych odbiorców usług, które stanowią podstawę ustalania ilości pobranej wody w razie braku wodomierza, określone w drodze rozporządzenia przez ministra właściwego do spraw gospodarki wodnej na podstawie art. 27 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków; rozporządzenie obowiązujące na dzień złożenia wniosku – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r., Nr 8 poz. 70).

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
K1	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza głównego, odczytywanego w sposób tradycyjny;
K2	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza głównego, odczytywanego w sposób zdalny;
K3	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, nie będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza głównego, odczytywanego w sposób tradycyjny;
K4	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym

	na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza głównego, odczytywanego w sposób tradycyjny;
K5	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego lub wodomierza głównego, odczytywanego w sposób zdalny;
K6	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, nie będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie przeciętnych norm zużycia wody;
K7	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie przeciętnych norm zużycia wody;
K8	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób tradycyjny;
K9	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w 1 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób zdalny;
K10	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób tradycyjny;
K11	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani w 2 miesięcznym okresie rozliczeniowym na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), odczytywanego w sposób zdalny;

Użyte w opisach taryfowych grup odbiorców usług zbiorowego odprowadzania ścieków sformułowanie **przeciętne normy zużycia wody** oznacza przeciętne normy zużycia wody dla poszczególnych odbiorców usług, które stanowią podstawę ustalania ilości pobranej wody w razie braku wodomierza, określone w drodze rozporządzenia przez ministra właściwego do spraw gospodarki wodnej na podstawie art. 27 ust. 3 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków; rozporządzenie obowiązujące na dzień złożenia wniosku – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r., nr 8 poz. 70).

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ

Grupa taryfowa	w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy				w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy				w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy			
	Cena		Stawka opłaty abonamentowej		Cena		Stawka opłaty abonamentowej		Cena		Stawka opłaty abonamentowej	
	[w zł/m³]		[w zł/okres rozliczeniowy]		[w zł/m³]		[w zł/okres rozliczeniowy]		[w zł/m³]		[w zł/okres rozliczeniowy]	
	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
W1	3,86	4,17	12,36	13,35	3,95	4,27	12,60	13,61	3,95	4,27	12,85	13,88
W2	3,86	4,17	8,12	8,77	3,95	4,27	8,28	8,94	3,95	4,27	8,44	9,11
W3	3,86	4,17	7,84	8,47	3,95	4,27	8,28	8,94	3,95	4,27	8,85	9,55
W4	3,86	4,17	14,31	15,45	3,95	4,27	14,58	15,74	3,95	4,27	14,86	16,05
W5	3,86	4,17	13,75	14,84	3,95	4,27	14,58	15,75	3,95	4,27	15,68	16,94
W6	3,86	4,17	6,00	6,48	3,95	4,27	6,11	6,60	3,95	4,27	6,24	6,73
W7	3,86	4,17	3,97	4,29	3,95	4,27	4,05	4,37	3,95	4,27	4,12	4,45
W8	3,86	4,17	4,24	4,58	3,95	4,27	4,32	4,67	3,95	4,27	4,42	4,77
W9	3,86	4,17	3,96	4,27	3,95	4,27	4,33	4,67	3,95	4,27	4,83	5,21
W10	3,86	4,17	8,48	9,15	3,95	4,27	8,65	9,34	3,95	4,27	8,83	9,54
W11	3,86	4,17	7,92	8,55	3,95	4,27	8,65	9,34	3,95	4,27	9,65	10,42
W12	3,86	4,17	10,42	11,25	3,95	4,27	10,62	11,47	3,95	4,27	10,84	11,71
W13	3,86	4,17	9,86	10,65	3,95	4,27	10,63	11,48	3,95	4,27	11,66	12,60
W14	3,86	4,17	6,18	6,68	3,95	4,27	6,30	6,80	3,95	4,27	6,43	6,94
W15	3,86	4,17	5,90	6,37	3,95	4,27	6,30	6,81	3,95	4,27	6,84	7,38
W16	3,86	4,17	8,48	9,15	3,95	4,27	8,65	9,34	3,95	4,27	8,83	9,54
W17	3,86	4,17	7,92	8,55	3,95	4,27	8,65	9,34	3,95	4,27	9,65	10,43
W18	3,86	4,17	4,24	4,58	3,95	4,27	4,32	4,67	3,95	4,27	4,42	4,77
W19	3,86	4,17	3,96	4,27	3,95	4,27	4,33	4,67	3,95	4,27	4,83	5,21
W20	3,86	4,17	6,00	6,48	3,95	4,27	6,11	6,60	3,95	4,27	6,24	6,73

TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Grupa taryfowa	w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy				w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy				w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy			
	Cena		Stawka opłaty abonamentowej		Cena		Stawka opłaty abonamentowej		Cena		Stawka opłaty abonamentowej	
	[w zł/m³]		[w zł/okres rozliczeniowy]		[w zł/m³]		[w zł/okres rozliczeniowy]		[w zł/m³]		[w zł/okres rozliczeniowy]	
	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
K1	6,51	7,03	8,29	8,96	6,36	6,87	8,42	9,09	6,44	6,96	8,53	9,22
K2	6,51	7,03	8,01	8,65	6,36	6,87	8,42	9,09	6,44	6,96	8,94	9,66
K3	6,51	7,03	16,59	17,91	6,36	6,87	16,83	18,18	6,44	6,96	17,07	18,43
K4	6,51	7,03	12,35	13,33	6,36	6,87	12,51	13,51	6,44	6,96	12,65	13,66
K5	6,51	7,03	12,07	13,03	6,36	6,87	12,51	13,51	6,44	6,96	13,06	14,10
K6	6,51	7,03	8,11	8,76	6,36	6,87	8,23	8,89	6,44	6,96	8,34	9,01
K7	6,51	7,03	6,08	6,57	6,36	6,87	6,16	6,65	6,44	6,96	6,23	6,73
K8	6,51	7,03	4,24	4,58	6,36	6,87	4,32	4,67	6,44	6,96	4,42	4,77
K9	6,51	7,03	3,96	4,27	6,36	6,87	4,33	4,67	6,44	6,96	4,83	5,21
K10	6,51	7,03	4,24	4,58	6,36	6,87	4,32	4,67	6,44	6,96	4,42	4,77
K11	6,51	7,03	3,96	4,27	6,36	6,87	4,33	4,67	6,44	6,96	4,83	5,21

Do w/w cen i stawek opłat netto dolicza się aktualnie obowiązujący podatek VAT. Ceny i stawki brutto zostały wyliczone w oparciu o stawkę podatku VAT obowiązującą na dzień złożenia wniosku – 8%.

Stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych

Wysokość jednostkowych opłat dodatkowych za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych

Rodzaj wskaźnika	Jednostka	Dopuszczalne stężenie zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych	Stawka opłaty [zł / kg ładunku] netto / brutto
BZT5	mgO ₂ /dm ³	500	...
CHZT	mgO ₂ /dm ³	800	...
Zawiesina ogólna	mg/dm ³	450	...
Fosfor ogólny	mgP/dm ³	10	...
Azot ogólny	mgN/dm ³	80	...
Węglowodory ropopochodne	mg/dm ³	15	...

Do w/w stawek opłat netto dolicza się aktualnie obowiązujący podatek VAT. Stawki brutto zostały wyliczone w oparciu o stawkę podatku VAT obowiązującą na dzień złożenia wniosku – 8%.

Metodyka naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych

- Wysokość opłaty dodatkowej oblicza się wg następującego wzoru:

$$O_d = O_t \times Q \times p$$

gdzie:

O_d - wysokość opłaty dodatkowej

O_t - taryfa dla ścieków przemysłowych = taryfie dla ścieków gospodarczych

Q – średnia dobową ilość ścieków

p - współczynnik przeciążenia ścieków liczony według wzoru:

$$p = \frac{S_1 - S_0}{S_0}$$

S_1 – średnie stężenie wskaźnika stwierdzone w dniu kontroli

S_0 – dopuszczalna wartość wskaźnika zanieczyszczenia, określona dla Odbiorcy w umowie

- W przypadku, gdy $p < 0$ to $O_d = 0$

Zasady naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych:

- Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do prowadzenia regularnej kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków (bytowych, komunalnych lub przemysłowych) oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.
- Stwierdzenia przekroczenia lub naruszenia dopuszczalnego stanu ścieków lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego odbywa się na podstawie:
 - kontroli przeprowadzanych przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne i dokonywanych w ich trakcie pomiarów,

- b) pomiarów prowadzonych przez podmiot wprowadzający ścieki przemysłowe do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, obowiązany do dokonania takich pomiarów.
- 3) Odbiorca usług (dostawca ścieków) uiszcza opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, powiększone o należny podatek VAT (aktualną stawkę).
- 4) Opłata za przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach naliczana będzie w oparciu o ilość ścieków wprowadzoną do urządzeń kanalizacyjnych Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w okresie od daty stwierdzenia przekroczenia do dnia jego ustania. Ilość ścieków określana będzie na podstawie wskazań urządzenia pomiarowego, a w przypadku jego braku, na podstawie wskazań wodomierza głównego, bądź w inny sposób wynikający z umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej z odbiorcą usług.
- 5) Opłaty za przekroczenie dopuszczalnego stanu ścieków lub dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń we wprowadzanych ściekach naliczane będą dla ilości ścieków określonej zgodnie z pkt 4 do dnia ustania przekroczenia.
- 6) Za dzień ustania przekroczenia przyjmuje się:
- a) dzień ponownej kontroli, dokonanej przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne stwierdzającej ustanie przekroczeń warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych,
 - b) dzień pobrania przez akredytowanego próbkobiorcę próbki do badania w wybranym przez odbiorcę usług laboratorium posiadającym akredytację na przeprowadzenie badań ścieków w zakresie parametrów ścieków, w jakich stwierdzono przekroczenie, pod warunkiem dokonania odczytu wskazań urządzeń pomiarowych lub wodomierzy przez pracowników Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w dniu pobrania prób ścieków, jeżeli wyniki badań potwierdzą ustanie przekroczeń dopuszczalnych warunków wprowadzania ścieków do kanalizacji, przy zachowaniu określonych w pkt 7 warunków dotyczących możliwości odczytu urządzenia pomiarowego.
- 7) Odbiorcy usług przysługuje prawo ponownej kontroli (rekontroli) jakości ścieków w terminie wcześniejszym niż zaplanowane przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne. O zamiarze przeprowadzenia kontroli (rekontroli) przez akredytowane laboratorium odbiorca usług winien pisemnie powiadomić Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni, gwarantując tym samym możliwość udziału przedstawiciela Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w poborze prób ścieków oraz odczytu urządzenia pomiarowego. O wynikach kontroli odbiorca usług winien powiadomić Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty przeprowadzenia kontroli.
- 8) W przypadku, gdy ponowna kontrola przeprowadzona przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne lub kontrola wykonana na zlecenie odbiorcy usług (dostawcy ścieków) nie potwierdzi ustania przekroczeń, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne naliczać będzie od dnia przeprowadzenia ponownej kontroli opłatę od przekroczeń, jakie wykazały wyniki badań tej kontroli.

- 9) W przypadku stwierdzenia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne niszczącego oddziaływania na oczyszczalnię ścieków wprowadzanych przez odbiorcę usług, Przedsiębiorstwo będzie dochodzić zapłaty z tytułu odszkodowania na zasadach określonych w odrębnych przepisach.

Sposób prowadzenia kontroli jakości ścieków:

- 1) Kontrole prowadzone są w oparciu o przepisy rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1757 ze zm.),
- 2) Pobór prób odbywa się w punkcie kontrolno-pomiarowym wskazanym w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, a w przypadku braku określenia takiego miejsca w umowie, w miejscu ustalonym na zasadach wskazanych w § 11 ust. 1 rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1757 ze zm.).
- 3) Pobór prób ścieków przemysłowych w ramach kontroli ich jakości odbywa się będzie w obecności upoważnionego przedstawiciela odbiorcy usług (dostawcy ścieków). W przypadku stosowania urządzeń do automatycznego poboru próbek plombowanie oraz odplombowanie urządzenia odbywają się w obecności przedstawiciela odbiorcy usług. Nieobecność przedstawiciela odbiorcy usług nie stanowi przeszkody dla pobrania prób ścieków przemysłowych.
- 4) Z poboru prób ścieków sporządzany jest protokół w 2 egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
- 5) W przypadku braku dostępu do punktu kontrolno-pomiarowego określonego w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, pobiera się ścieki z punktu najbliższego usytuowanego. Zmianę punktu uwzględnia się w protokole. Zmianę akceptuje odbiorca usług lub jego upoważniony przedstawiciel obecny przy poborze, podpisując protokół. Nieobecność Odbiorcy usług lub przedstawiciela Odbiorcy usług nie stanowi przeszkody dla pobrania prób ścieków przemysłowych na zasadach określonych niniejszym punktem, pod warunkiem, że został zawiadomiony o kontroli i prawie wyznaczenia przedstawiciela i z tegoż prawa nie skorzystał.
- 6) O stwierdzeniu przekroczenia lub naruszenia Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje w formie pisemnej odbiorcę usług (dostawcę ścieków) w terminie do 14 dni od daty zakończenia kontroli.

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

- 1) Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków zgodnie

z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i rozporządzenia taryfowego.

- 2) Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyny 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 wynoszących 1, 2 lub 3 miesiące.
- 3) Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a w przypadku jego braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w odrębnych przepisach prawa (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określania przeciętnych norm zużycia wody - Dz.U. Nr 8, poz. 70).
- 4) Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1 u.z.z.w., jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.
- 5) 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.
- 6) Ilość odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami usług, którzy zainstalowali na własny koszt wodomierz dodatkowy, ustalana jest w wysokości różnicy odczytów wodomierza głównego i dodatkowego.
- 7) Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z wysokości tej stawki są regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
- 8) 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.
- 9) Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.
- 10) W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
- 11) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego 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.
- 12) Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
- 13) W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.
- 14) Gmina obciążana jest na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za porób wód na cele, o których mowa w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

- 15) Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe określa regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dla wszystkich taryfowych grup odbiorców usług świadczy usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w zakresie określonym regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przyjętym Uchwałą Rady Miejskiej Ząbkowic Śląskich z dnia 25 stycznia 2019 r., Nr VII/49/2019 w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie Gminy Ząbkowice Śląskie.

W zakresie usług świadczonych na rzecz taryfowych grup odbiorców usług znajdują się:

- 1) ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody o parametrach zgodnych z obowiązującymi przepisami, w tym dotyczącymi jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 2) montaż i utrzymanie wodomierzy głównych w miejscu do tego przeznaczonym,
- 3) okresowa kontrola parametrów wody dostarczanej do odbiorców usług w zakresie i z częstotliwością zgodną z obowiązującymi przepisami,
- 4) utrzymanie w stanie pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń wodociągowych dostarczających wodę do instalacji należących do odbiorców usług,
- 5) odbiór i oczyszczanie ścieków dostarczanych przez odbiorców usług kanalizacyjnych w zakresie zgodnym z obowiązującymi przepisami i pozwoleniem wodnoprawnym na szczególne korzystanie z wód,
- 6) utrzymanie w stanie pełnej gotowości posiadanych sieci i urządzeń kanalizacyjnych odbierających ścieki z nieruchomości należących do odbiorców usług kanalizacyjnych.

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

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia ciągłość dostaw odpowiedniej jakości wody oraz niezawodne odprowadzanie ścieków, mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, wymagania ochrony środowiska, a także optymalizację kosztów.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Spółka dostarcza wodę w ilości oczekiwanej przez odbiorców usług, a jakość wody produkowanej przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zgodna zarówno z normami krajowymi, jak i normami europejskimi. Parametry jakościowe są zgodne z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. poz. 2294).

W ramach standardów jakościowych obsługi odbiorców usług Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne spełnia obligatoryjne wymagania dotyczące poziomu świadczonych usług wynikające z przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązującego na terenie gminy Ząbkowice Śląskie .

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza nadto odbiorcom usług niezbędne informacje, w szczególności:

- 1) informacje na temat praw przysługujących klientowi i obowiązków dostawcy wody / odbiorcy ścieków, warunków zawierania umów, sposobów załatwiania reklamacji i dochodzenia praw, sposobów rozliczeń, również informacje na temat kar,
- 2) informacje finansowe - o wysokościach cen i opłat za wodę oraz ścieki wynikających z przyjętych taryf,
- 3) informacje na temat procedur obowiązujących w Przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym (informacje o warunkach podłączenia do sieci wod.-kan., informacje o procedurach odczytu wodomierzy i fakturowania, wpłacania należności, zgłaszania i usuwania awarii, wstrzymywania dostarczania wody, rozwiązywania umów),

Spółka zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu świadczenia przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usługi, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz wysokości naliczonej opłaty. Wszystkie reklamacje dotyczące usług można zgłaszać w siedzibie Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego osobiście do protokołu lub w formie pisemnej na jego adres lub w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej

wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przeprowadzania badania jakości wody zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem w tym zakresie oraz posiadanymi pozwoleniami wodnoprawnymi.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane na wniosek złożony przez odbiorcę usług do udzielania wszelkich informacji dotyczących:

- 1) prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
- 2) warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
- 3) występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
- 4) występujących awarii urządzeń wodociagowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela informacji wskazanych w akapicie powyżej za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty wpływu do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku.

Jeżeli wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby chyba, że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w jednej z form wskazanych w poprzednim akapicie.

Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w poprzednich dwóch akapitach, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

Dopuszcza się zakłócenia dostaw wody lub odprowadzania ścieków bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług, wyłącznie w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienie awarii i konieczność jej usunięcia;
- 2) wystąpienie bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska związane z funkcjonowaniem sieci;
- 3) działanie siły wyższej, które uniemożliwiło dalsze świadczenie usług;
- 4) zagrożenie prawidłowego funkcjonowania elementów systemu kanalizacyjnego na skutek zrzutu ścieków.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 3 dniowym.

Przedsiębiorstwo wodociągowo–kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 8 godzin.

W przypadku budynków wielolokalowych, Przedsiębiorstwo wodociągowo –kanalizacyjne może o zdarzeniach wskazanych w dwóch poprzednich akapitach, poinformować wyłącznie właściciela lub zarządcę nieruchomości.

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

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

Odbiorcy usług mają możliwość kontaktowania się telefonicznie na numer Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w godzinach pracy Spółki, tj., od poniedziałku do piątku od 7.00 – 15.00 pod numerem telefonu: 74 81 51 608 lub e-mailem: sekretariat@pwikdelfin-zabkowiceslaskie.pl.

Po godzinach pracy Spółki, odbiorcy usług mają możliwość zgłoszenia awarii pod numerem telefonu: 74 81 51 608.

PREZES Zarządu
Piotr Miernik