

**Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 16 kwietnia 2021 r., znak: PO.RZT.70.189.2021/D/PH**

Załącznik do decyzji Dyrektora  
Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu  
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie  
z dnia: 16.04.2021  
znak: PO.RZT.70.189.2021/D/PH

**TARYFA**

**DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ODPROWADZANE ŚCIEKI  
NA OKRES 3 LAT**

**obowiązująca na terenie  
gminy Rakoniewice**

## 1. Rodzaje prowadzonej działalności

Zakład Usług Komunalnych w Rakoniewicach spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (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 Rakoniewice, na podstawie zezwolenia wydanego decyzją nr 163/2009 Burmistrza Rakoniewic z dnia 15 czerwca 2009 r., znak OS 76230/135/2009.

Przedmiot działalności przedsiębiorstwa zgodnie z wyżej przywołanym zezwoleniem stanowi:

- 1) w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę – pobór, oczyszczanie i rozprowadzanie wody,
- 2) w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków – odprowadzanie ścieków, usługi sanitarne i pokrewne,
- 3) gospodarka wodociągowo-kanalizacyjna,
- 4) odpłatne wykonywanie usług odpowiadających profilowi działania,
- 5) prowadzenie procesów inwestycyjnych w branży,
- 6) świadczenie usług w zakresie projektowania i wykonawstwa w branży wodociągowo-kanalizacyjnej.

Poza zakresem zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, Spółka prowadzi działalność w zakresie: zarządzania nieruchomościami, zbierania odpadów stałych, opróżniania zbiorników bezodpływowych, utrzymania obiektów sportowych, działalności domu pogrzebowego, utrzymania czystości ulic i placów, utrzymania zieleni, wykonywania instalacji wodno-kanalizacyjnych, wynajmu nieruchomości, działalności hali widowiskowo-sportowej, zarządzania cmentarzem komunalnym, utrzymania składowiska, opieki nad bezdomnymi zwierzętami, remontów częściowych dróg, zarządzania strefą płatnego parkowania, zimowego utrzymaniem dróg placów i ścieżek.

## 2. Rodzaj i struktura taryf

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje wyboru rodzaju i struktury taryf, uwzględniając lokalne uwarunkowania w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków (§ 13 ust. 1 rozporządzenia taryfowego). Rodzaje i struktury taryf określa enumeratywnie § 14 rozporządzenia taryfowego.

Mając na względzie powyższe, w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonało wyboru taryfy niejednolitej wieloczołowej zawierającej:

- 1) 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 natomiast 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,

Wskutek powyższego, opracowana taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę przewiduje **dziewięć** taryfowych grup odbiorców usług, a taryfa dla zbiorowego odprowadzania ścieków przewiduje **pięć** taryfowych grup odbiorców usług.

### 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 niebędący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.
W2	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.
W3	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę niebędący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym.
W4	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym.
W5	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.
W6	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, niebędący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym.
W7	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, niebędący odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy) w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.
W8	Odbiorcy usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy) w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.
W9	Odbiorca usług – Gmina Rakoniewice pobierająca wodę na cele określone w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, w sześciomiesięcznym okresie rozliczeniowym.

Sformułowanie „przeciętne normy zużycia wody” użyte w opisach taryfowych grup odbiorców usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę 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)

### TARYFA DLA ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW

Oznaczenie taryfowej grupy odbiorców	Opis taryfowej grupy odbiorców usług
K1	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, nie będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.
K2	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.
K3	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza głównego, w dwumiesięcznym okresie rozliczeniowym.
K4	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący jednocześnie odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.
K5	Odbiorcy usług zbiorowego odprowadzania ścieków, będący odbiorcami usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę, rozliczani na podstawie wskazań wodomierza zainstalowanego przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy), w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.

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 miesięcy obowiązywania taryfy				w okresie od 13 do 24 miesięcy obowiązywania taryfy				w okresie od 25 do 36 miesięcy obowiązywania taryfy			
	Cena [w zł/m <sup>3</sup> ]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/okres rozliczeniowy]		Cena [w zł/m <sup>3</sup> ]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/okres rozliczeniowy]		Cena [w zł/m <sup>3</sup> ]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/okres rozliczeniowy]	
	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
W1	2,94	3,18	4,19	4,53	2,99	3,23	4,27	4,61	3,07	3,32	4,37	4,72
W2	2,94	3,18	2,16	2,33	2,99	3,23	2,20	2,37	3,07	3,32	2,25	2,42
W3	2,94	3,18	4,31	4,65	2,99	3,23	4,39	4,74	3,07	3,32	4,49	4,85
W4	2,94	3,18	2,28	2,46	2,99	3,23	2,32	2,50	3,07	3,32	2,37	2,55
W5	2,94	3,18	0,84	0,90	2,99	3,23	0,85	0,92	3,07	3,32	0,87	0,93
W6	2,94	3,18	1,67	1,80	2,99	3,23	1,70	1,84	3,07	3,32	1,73	1,87

W7	2,94	3,18	4,07	4,40	2,99	3,23	4,15	4,48	3,07	3,32	4,25	4,59
W8	2,94	3,18	2,04	2,20	2,99	3,23	2,08	2,24	3,07	3,32	2,13	2,30
W9	2,94	3,18	2,15	2,32	2,99	3,23	2,18	2,35	3,07	3,32	2,21	2,39

#### 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 [w zł/m <sup>3</sup> ]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/okres rozliczeniowy]		Cena [w zł/m <sup>3</sup> ]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/okres rozliczeniowy]		Cena [w zł/m <sup>3</sup> ]		Stawka opłaty abonamentowej [w zł/okres rozliczeniowy]	
	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto	netto	brutto
K1	10,56	11,40	4,52	4,88	10,57	11,42	4,59	4,96	10,79	11,65	4,69	5,07
K2	10,56	11,40	2,49	2,68	10,57	11,42	2,52	2,72	10,79	11,65	2,57	2,77
K3	10,56	11,40	2,94	3,17	10,57	11,42	2,96	3,19	10,79	11,65	3,01	3,25
K4	10,56	11,40	1,17	1,26	10,57	11,42	1,17	1,26	10,79	11,65	1,19	1,28
K5	10,56	11,40	2,04	2,20	10,57	11,42	2,08	2,24	10,79	11,65	2,13	2,30

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

#### 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 iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.
- 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 lub zbiorowego odprowadzania ścieków w zakresie określonym regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przyjętym Uchwałą Nr XXXVIII/290/2018 Rady Miejskiej w Rakoniewicach z dnia 18 lipca 2018 r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

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

- 1) ujmowanie, uzdatnianie i dostawa wody o parametrach zgodnych z obowiązującymi przepisami, w tym dotyczącymi jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
- 2) montaż i utrzymanie w pełnej sprawności technicznej 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.

Szczegółowy zakres świadczonych usług na rzecz poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług określają wyczerpująco opisy grup zawarte w pkt 4 projektu taryf, które zdeterminowane są charakterystyką zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także sposobem rozliczeń za świadczone usługi.

Zasadnicze powody dla wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków to różne wysokości stawek opłat abonamentowych w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę dokonane zostało przez Spółkę w oparciu o następujące kryteriaróżnicujące stawkę opłaty abonamentowej:

- 1) zakres świadczonych usług na rzecz poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług tzn., pojedyncza usługa zbiorowego zaopatrzenia w wodę czy też usługa jednoczesna tj. zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- 2) podstawy rozliczenia, tzn., wodomierz główny, przeciętne normy zużycia wody czy wodomierz zainstalowany przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy);
- 3) okresy rozliczeniowe tj. jedno, dwu i sześciomiesięczne okresy, w których Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje rozliczeń należności z tytułu dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków na rzecz odbiorcy usług,

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w oparciu o zróżnicowaną wysokość stawki opłaty abonamentowej wynika z tego, iż w myśl art. 2 pkt 13 u.z.z.w., przez taryfową grupę odbiorców rozumieć należy odbiorców usług wyodrębnionych na podstawie m.in. warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi. Podstawą zróżnicowania stawki opłaty abonamentowej są zatem różne koszty gotowości do świadczenia usług, odczytów wodomierzy oraz rozliczenia należności za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki.

Spółka dokonała nadto wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, w oparciu o następujące kryteria różnicujące stawkę opłaty abonamentowej:

- 1) zakres świadczonych usług na rzecz poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług tzn., pojedyncza usługa zbiorowego zaopatrzenia w wodę czy też usługa jednoczesna tj. zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
- 2) podstawy rozliczenia, tzn., wodomierz główny, przeciętne normy zużycia wody czy wodomierz zainstalowany przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy);

- 3) okresy rozliczeniowe tj. jedno i dwumiesięczne okresy, w których Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje rozliczeń należności z tytułu dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków na rzecz odbiorcy usług,

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne stosuje opłaty abonamentowe, które obejmują m.in. koszty ponoszone niezależnie od tego, czy odbiorcy usług korzystają z usług świadczonych przez Spółkę. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zgodnie z posiadanym zezwoleniem na prowadzenie działalności zobowiązane jest bowiem do zachowania ciągłości świadczonych usług, a co za tym idzie, do stałej gotowości. Powyższe znajduje odzwierciedlenie w postaci konkretnych ponoszonych kosztów. Wdrożenie projektowanej taryfy gwarantuje środki na pokrycie minimalnego poziomu kosztów bieżącego utrzymania ciągłości dostaw i bardziej sprawiedliwy rozkład tych 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 Miasta i Gminy Rakoniewice.

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),
- 4) informacje dotyczące strategii ogólnej, długofalowych planów rozwoju Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz lokalnego rozwoju ekonomicznego.

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

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 wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
- 5) planowanych przerw w świadczeniu usług.

Spółka w wyżej wskazanym zakresie udziela informacji za pośrednictwem telefonu, faksu lub elektronicznych środków przekazu niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 21 dni od daty wpływu do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosku. W przypadku gdy wniosek o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej, Spółka udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 21 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 zdaniu poprzednim. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniach poprzednich, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi.

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

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty z wyprzedzeniem co najmniej 2-dniowym. Ponadto Spółka 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 12 godzin. 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.


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 21 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego.

Odbiorcy usług mają możliwość kontaktowania się telefonicznie na numer Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w godzinach pracy Spółki, tj., w poniedziałki od 8.00-16.00 i od wtorku do piątku

od 7.00 – 15.00 pod numerem telefonu: 61 444 11 68 Po godzinach pracy Spółki, odbiorcy usług mają możliwość zgłoszenia awarii pod numerem telefonu: 697 483 400 lub e-mailem: [biuro@zukurakoniewice.pl](mailto:biuro@zukurakoniewice.pl).

  
PREZES  
rząd. Leonard Szmatuła

Z UP. DYREKTORA

  
Grażyna Husak-Górna  
ZASTĘPCA DYREKTORA