

Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 3 sierpnia 2023 r., znak: PO.RZT.70.66.2023/D/FK

TARYFA

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

**obowiązująca na terenie
miasta Kostrzyna nad Odrą**

Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków

Niniejsze nowe taryfy stanowią zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków obowiązujące na terenie miasta Kostrzyna nad Odrą na okres 3 lat. Taryfy określają także warunki ich stosowania.

Taryfa została opracowana na podstawie przepisów określonych w art. 20 – 23 ustawy z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz. U. z 2020r. poz. 2028 ze zmianami), przepisami Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U z 2018r. poz.472) oraz przepisami Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 17 marca 2021r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2021r. poz. 520).

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych, których dotyczy ustawa, świadczonych przez Miejskie Zakłady Komunalne Spółka z o.o. w Kostrzynie nad Odrą.

Miejskie Zakłady Komunalne Spółka z o.o. nie posiada odbiorców usług rozliczanych na podstawie przeciętnych norm zużycia wody.

1. Rodzaje prowadzonej działalności

Miejskie Zakłady Komunalne Spółka z o.o. prowadzą działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzenia ścieków na podstawie zezwolenia wydanego Decyzją Burmistrza Miasta Kostrzyna nad Odrą znak: GK – 6324.3.2014AW z dnia 10.03.2014r.

Zgodnie z zezwoleniem przedmiot działalności przedsiębiorstwa stanowi ujmowanie, uzdatnianie i zbiorowe dostarczanie wody oraz zbiorowe odprowadzanie i oczyszczanie ścieków za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych, będących w posiadaniu przedsiębiorstwa w dniu wydania zezwolenia i wybudowanych po uzyskaniu zezwolenia. Zakład Wodociągów i Kanalizacji działający w strukturze Miejskich Zakładów Komunalnych Sp. z o.o. świadczy również usługi związane z odbiorem wód opadowych z kanalizacji rozdzielczej oraz świadczy usługi zewnętrzne związane z działalnością wodociągową i usługami zewnętrznymi kanalizacyjnymi. Koszty i przychody dotyczące pozostałej działalności związanej z usługami zewnętrznymi zostały wydzielone na osobnych kontach i nie obciążają kosztów dostarczania wody i odbioru ścieków oraz nie są wliczone w taryfę.

Miejskie Zakłady Komunalne Spółka z o.o. wykonuje również inną działalność i usługi nie wchodzące w zakres zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Pozostała działalność i usługi obejmują: wywóz i unieszkodliwianie odpadów stałych i nieczystości płynnych, utrzymanie czystości w mieście, zagospodarowanie terenów zielonych, przesył i dystrybucję ciepła, administrowanie zasobami mieszkaniowymi, prowadzenie targowiska przygranicznego na podstawie umowy dzierżawy gruntu.

2. Rodzaj i struktura taryfy

Uwzględniając lokalne warunki w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków, Spółka określiła taryfy: niejednolite wieloczołowe zawierające ceny za 1 m³ dostarczanej wody dla siedmiu grup taryfowych odbiorców wody, oraz jednolite wieloczołowe zawierające ceny 1 m³ odprowadzanych ścieków dla czterech grup taryfowych odbiorców za odprowadzanie ścieków, oraz stawki opłaty abonamentowej na odbiorcę wody i odbiorcę za odprowadzanie ścieków.

Stawkę opłaty abonamentowej stanowi wielkość wyrażona w jednostce pieniężnej na odbiorcę usługi za okres rozliczeniowy, którą odbiorca obowiązany jest zapłacić przedsiębiorstwu za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz jednostkę usługi odczytu wodomierza czy urządzenia pomiarowego i jednostkę usługi rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody czy ilość odprowadzanych ścieków. Zgodnie z § 2 pkt 3) rozporządzenia w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, do sporządzonej taryfy przyjęto koszty gotowości do świadczenia usług nie większe niż 15% całości kosztów eksploatacji i utrzymania urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, podzielone zgodnie z przyjętym współczynnikiem alokacji na taryfowe grupy odbiorców usług oraz liczbę odbiorców w danej grupie.

Taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę zawierają:

1. Cenę za 1 m³ pobranej wody – różną dla taryfowych grup odbiorców (gospodarstw domowych i pozostałych odbiorców).
2. Stawkę opłaty abonamentowej – różną dla taryfowych grup odbiorców, uwzględniającą koszty odczytu, rozliczenia i gotowości.
3. Stawkę opłaty abonamentowej uwzględniającą gotowość urządzeń wodociągowych na cele p. pożarowe.

Taryfy dla zbiorowego odprowadzania ścieków zawierają:

1. Cenę za 1 m³ odprowadzanych ścieków – równą dla wszystkich taryfowych grup odbiorców.
2. Stawkę opłaty abonamentowej – równą dla wszystkich taryfowych grup odbiorców, uwzględniającą koszty odczytu, rozliczenia i gotowości.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

Taryfowa grupa odbiorców usług obejmuje odbiorców wyodrębnionych na podstawie charakterystyki zużycia wody lub odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie rozliczeń za świadczone usługi.

Uwzględniając sposób korzystania z urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych oraz zróżnicowanie kosztów zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, tj.: kosztów eksploatacyjnych i kosztów budowy i rozbudowy urządzeń wodociągowo – kanalizacyjnych, dokonano podziału odbiorców na grupy taryfowe.

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę wyodrębniono grupy odbiorców:

Oznaczenie grupy taryfowej	Taryfowa grupa odbiorców
Grupa 1	Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług, którzy nie zużywają wody do prowadzonej działalności produkcyjnej lub usługowej, lecz wyłącznie dla zaspokojenia potrzeb socjalno – bytowych nie związanych z prowadzoną działalnością, rozliczani na podstawie wodomierza głównego.
Grupa 2	Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług, wielolokalowi, którzy nie zużywają wody do prowadzonej działalności produkcyjnej lub usługowej, lecz wyłącznie dla zaspokojenia potrzeb socjalno – bytowych nie związanych z prowadzoną działalnością, rozliczani na podstawie wodomierza lokalowego – podlicznika.
Grupa 3	Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług, którzy nie zużywają wody do prowadzonej działalności produkcyjnej lub usługowej, rozliczani na podstawie wodomierza podlicznikowego.
Grupa 4	Pozostali odbiorcy – do tej grupy zalicza się odbiorców usług, którzy zużywają wodę w procesach produkcyjnych i do prowadzonej działalności usługowej, rozliczani na podstawie wodomierza głównego.
Grupa 5	Pozostali odbiorcy – odbiorcy usług, wielolokalowi, którzy zużywają wodę do działalności usługowej, rozliczani na podstawie wodomierza lokalowego – podlicznika.
Grupa 6	Pozostali odbiorcy – odbiorcy usług, którzy zużywają wodę do działalności produkcyjnej i usługowej, rozliczani na podstawie wodomierza podlicznikowego.
Grupa 7	Odbiorcy wody na cele p. pożarowe – odbiorcy usług pozostali, którzy pobierają wodę z hydrantów ulicznych wykorzystywaną do celów przeciwpożarowych, odbiorcy ci rozliczani są zgodnie z art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę oraz na podstawie odrębnych umów. Za utrzymanie w gotowości urządzeń wodociągowych pobierana jest opłata abonamentowa.

W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków wyodrębniono grupy odbiorców:

Oznaczenie grupy taryfowej	Taryfowa grupa odbiorców
Grupa 1	Gospodarstwa domowe – odbiorcy usług, którzy odprowadzają ścieki wyłącznie socjalno-bytowe nie związane z prowadzoną działalnością.
Grupa 2	Pozostali – odbiorcy usług, którzy odprowadzają ścieki z procesów produkcyjnych oraz w efekcie prowadzonej działalności usługowej.
Grupa 3	Odbiorcy usług - do części mechanicznej – dostawcy, którzy odprowadzają ścieki przemysłowe siecią kanalizacyjną do części mechanicznej oczyszczalni ścieków
Grupa 4	Odbiorcy usług - do sieci kanalizacji miejskiej - dostawcy, którzy odprowadzają ścieki przemysłowe do sieci kanalizacji miejskiej.

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

W rozliczeniach za dostarczoną wodę stosuje się taryfę niejednolitą wieloczętonową składającą się z :

- ceny wyrażonej w złotych za 1 m³ dostarczonej wody,
- stawki opłaty abonamentowej na wodzie, wyrażonej w jednostkach pieniężnych w złotych na odbiorcę usług, płaconej za każdy okres 1 miesiąca,
- stawki opłaty abonamentowej za gotowość urządzeń wodociągowych na cele p.poż - wyrażonej w jednostkach pieniężnych w złotych na odbiorcę usług, płaconej za każdy okres 1 miesiąca.

W rozliczeniach za odprowadzane ścieki stosuje się taryfę jednolitą wieloczętonową składającą się z :

- ceny wyrażonej w złotych za 1 m³ odprowadzanych ścieków,
- stawki opłaty abonamentowej za odprowadzanie ścieków, wyrażonej w jednostkach pieniężnych w złotych na odbiorcę usług, płaconej za każdy okres 1 miesiąca.

Ceny i stawki opłat dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

Tabela 1. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę na okres 3 lat.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	W okresie	W okresie	W okresie	Jednostka miary
			od 1 do 12 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	od 13 do 24 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	od 25 do 36 miesięcy obowiązywania nowej taryfy	
			Cena / stawka netto	Cena / stawka netto	Cena / stawka netto	
1	2	3	4	5	6	7
	Gospodarstwa domowe					
1	Grupa 1	cena wody	5,03	5,33	5,51	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej:	10,18	10,44	10,54	zł/odb./m-c
2	Grupa 2	cena wody	5,03	5,33	5,51	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej:	3,36	3,67	3,71	zł/odb./m-c
3	Grupa 3	cena wody	5,03	5,33	5,51	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej:	3,36	3,67	3,71	zł/odb./m-c
	Pozostali					
4	Grupa 4	cena wody	5,14	5,43	5,62	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej:	10,18	10,44	10,54	zł/odb./m-c
5	Grupa 5	cena wody	5,14	5,43	5,62	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej:	3,36	3,67	3,71	zł/odb./m-c
6	Grupa 6	cena wody	5,14	5,43	5,62	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej:	3,36	3,67	3,71	zł/odb./m-c
7	Grupa 7	cena wody	5,14	5,43	5,62	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej za gotowość do świadczenia usług na cele p. pożarowe	24,91	25,91	26,12	zł/odb./m-c

Do cen i stawek opłat netto dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Okres rozliczeniowy dla wszystkich grup taryfowych wynosi jeden miesiąc.

Zaplanowano stawkę opłaty abonamentowej na odbiorcę usługi dostarczenia wody za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usługi jest obowiązany zapłacić za: utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych, odczyt wodomierza oraz rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody. Wprowadzono również alokację

kosztów związanych z ustaleniem stawki opłaty abonamentowej za gotowość urządzeń wodociągowych do zapewnienia dostawy wody na cele p.poż.

Opłaty abonamentowe w zł na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy zostały określone na poziomie kosztów: jednostkowego kosztu odczytu wodomierza, kosztów rozliczenia należności i utrzymania w gotowości urządzeń wodociągowych do dostarczania wody. Z kosztów eksploatacji i utrzymania dotyczących zaopatrzenia w wodę odjęto koszty utrzymania w gotowości urządzeń wodociągowych, co stanowi odpowiednio w kolejnych latach taryfowych: 7,4 %; 7,1 %; 7,0 % tych kosztów, tj. nie obciążają one ceny 1 m³ wody.

Ceny i stawki opłat dla zbiorowego odprowadzania ścieków.

Tabela 2. Wysokość cen za odprowadzane ścieki na okres 3 lat.

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców	Wyszczególnienie	W okresie od 1 do 12 miesięca obowiązania nowej taryfy	W okresie od 13 do 24 miesięca obowiązania nowej taryfy	W okresie od 25 do 36 miesięca obowiązania nowej taryfy	Jednostka miary
			Cena / stawka	Cena / stawka	Cena / stawka	
			netto	netto	netto	
1	2	3	4	5	6	7
	Komunalna					
1	Grupa 1	cena ścieków	8,89	9,31	9,66	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej:	8,03	8,53	8,92	zł/odb./m-c
	Pozostali					
2	Grupa 2	cena ścieków	8,89	9,31	9,66	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej:	8,03	8,53	8,92	zł/odb./m-c
3	Grupa 3	cena ścieków	8,89	9,31	9,66	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej:	8,03	8,53	8,92	zł/odb./m-c
4	Grupa 4	cena ścieków	8,89	9,31	9,66	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej:	8,03	8,53	8,92	zł/odb./m-c

Do cen i stawek opłat netto dolicza się podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Okres rozliczeniowy dla wszystkich grup taryfowych wynosi jeden miesiąc.

Zaplanowano stawkę opłaty abonamentowej na odbiorcę odprowadzającego ścieki za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usługi jest obowiązany zapłacić za: utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych, odczyt wodomierza lub urządzenia pomiarowego oraz rozliczenia należności za ilość odprowadzonych ścieków. Opłaty abonamentowe w zł na odbiorcę usług za okres rozliczeniowy zostały określone na poziomie kosztów: jednostkowego kosztu odczytu wodomierza lub urządzenia pomiarowego, kosztów rozliczenia należności i utrzymania w gotowości urządzeń kanalizacyjnych. Z kosztów eksploatacji i utrzymania dotyczących odprowadzania ścieków odjęto koszty utrzymania w gotowości urządzeń kanalizacyjnych, co stanowi odpowiednio w kolejnych latach taryfowych: 1,3 %; 1,8 %; 1,9% tych kosztów, tj. nie obciążają one ceny 1 m³ ścieków.

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 obowiązującymi przepisami ustawy i rozporządzenia. Zgodnie z art. 27 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza głównego, a ilość odprowadzonych ścieków, w razie braku urządzeń pomiarowych, ustala się na podstawie umowy zawartej z odbiorcą usługi, jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie (art. 27 ust 5 ustawy). W przypadku niesprawności wodomierza głównego, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed wystąpieniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe, na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

Przedsiębiorstwo wodociągowo – kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania wodomierza, jednak w przypadku braku potwierdzenia zgłoszonych przez odbiorcę zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzania. Opłaty za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierane są za każdy miesiąc, w którym świadczone były usługi.

Opłata abonamentowa jest regulowana przez odbiorcę usług niezależnie od tego czy odbiorca pobierał wodę i odprowadzał ścieki w danym okresie rozliczeniowym. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzane ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

6.1 Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

6.1.1. Zaopatrzenie w wodę.

Grupa taryfowa	Zakres świadczonych usług
Grupa 1	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnianie, dostarczanie): - dla odbiorców usług, którzy nie zużywają wody do prowadzonej działalności produkcyjnej lub usługowej, lecz wyłącznie dla zaspokojenia potrzeb socjalno – bytowych nie związanych z prowadzoną działalnością, rozliczani na podstawie wodomierza głównego.
Grupa 2	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnianie, dostarczanie): - dla odbiorców usług, wielolokalowi, którzy nie zużywają wody do prowadzonej działalności produkcyjnej lub usługowej, lecz wyłącznie dla zaspokojenia potrzeb socjalno – bytowych nie związanych z prowadzoną działalnością, rozliczani na podstawie wodomierza lokalowego – podlicznika.
Grupa 3	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnianie, dostarczanie): - dla odbiorców usług, którzy nie zużywają wody do prowadzonej działalności produkcyjnej lub usługowej, rozliczani na podstawie wodomierza podlicznikowego.
Grupa 4	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnianie, dostarczanie): - dla odbiorców usług, którzy zużywają wodę w procesach produkcyjnych i do prowadzonej działalności usługowej, rozliczani na podstawie wodomierza głównego.
Grupa 5	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnianie, dostarczanie): - dla odbiorców usług, wielolokalowi, którzy zużywają wodę do działalności usługowej, rozliczani na podstawie wodomierza lokalowego – podlicznika.
Grupa 6	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnianie, dostarczanie): - dla odbiorców usług, którzy zużywają wodę do działalności produkcyjnej i usługowej, rozliczani na podstawie wodomierza podlicznikowego.
Grupa 7	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnianie, dostarczanie): - dla odbiorców usług, którzy pobierają wodę z hydrantów ulicznych wykorzystywaną do celów przeciwpożarowych, odbiorcy ci rozliczani są zgodnie z art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę oraz na podstawie odrębnych umów.

6.1.2. Odprowadzanie ścieków.

Grupa taryfowa	Zakres świadczonych usług
Grupa 1	Zbiorowe odprowadzanie ścieków (odprowadzanie, oczyszczanie): - od odbiorców usług, którzy odprowadzają ścieki wyłącznie socjalno-bytowe nie związane z prowadzoną działalnością.
Grupa 2	Zbiorowe odprowadzanie ścieków (odprowadzanie, oczyszczanie): - od odbiorców usług, którzy odprowadzają ścieki z procesów produkcyjnych oraz w efekcie prowadzonej działalności usługowej.
Grupa 3	Zbiorowe odprowadzanie ścieków (odprowadzanie, oczyszczanie): - od dostawców, którzy odprowadzają ścieki przemysłowe siecią kanalizacyjną bezpośrednio do części mechanicznej oczyszczalni ścieków
Grupa 4	Zbiorowe odprowadzanie ścieków (odprowadzanie, oczyszczanie): - od dostawców, którzy odprowadzają ścieki przemysłowe do sieci kanalizacji miejskiej.

6.2 Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w taryfie ceny i stawki opłat stosuje się przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów, które wynikają z obowiązujących przepisów prawnych i które zostały określone w: zezwoleniu na działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków wydanym Decyzją Burmistrza Miasta Kostrzyn nad Odrą Nr GK-6324.3.2014.AW z dnia 10-03-2014r. oraz w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków uchwalonym przez Radę Miasta Kostrzyn nad Odrą Uchwałą Nr XLII/340/18 z dnia 11-10-2018r. wraz ze zmianami do Regulaminu wprowadzonymi Uchwałą Rady Miasta Nr XXIX/186/21 z dnia 30-09-2021r.

W zakresie jakości świadczonych usług, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne realizuje zadania wynikające z przepisów prawnych dotyczących ochrony środowiska i ustalających wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, w tym wymagania bakteriologiczne i organoleptyczne (smak, zapach, barwa) oraz jakości ścieków oczyszczonych odprowadzonych do odbiornika oraz z przepisów zawartych w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Przedsiębiorstwo dostarcza wodę zdatną do spożycia przez ludzi i wolną od mikroorganizmów chorobotwórczych i pasożytów w liczbie stanowiącej potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, wszelkich substancji w stężeniach stanowiących potencjalne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego oraz nie wykazuje agresywnych właściwości korozyjnych i spełnia wymagania mikrobiologiczne i chemiczne zawarte w przepisach prawnych. Jakość wody

produkowana przez przedsiębiorstwo zgodna jest z normami prawnymi określonymi w rozporządzeniu Ministra Zdrowia. Badania wody wykonywane są okresowo przez Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną oraz przez zewnętrzne akredytowane laboratorium.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnych usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodno-kanalizacyjne ma obowiązek poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach. Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności na swojej stronie internetowej lub w mediach lokalnych.

W przedsiębiorstwie odczyty wodomierzy są przeprowadzane w sposób zdalny urządzeniem odczytującym.

Działania podejmowane przez przedsiębiorstwo zmierzają do utrzymania satysfakcji odbiorców usług z rzetelnego rozliczenia zużycia wody i odprowadzenia ścieków, ograniczenia wielkości strat wody, ograniczenia liczby składanych reklamacji oraz usprawnienia procesu generowania przychodów.

Przedsiębiorstwo stara się zapewnić wysoką jakość świadczonych usług i niezawodność zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Obsługa odbiorców usług realizowana jest przez Biuro Obsługi Klienta, które obsługuje zgłaszane wnioski i sprawy bezpośrednio z klientem, telefonicznie oraz elektronicznie. Skargi i wnioski odbiorców usług są rejestrowane i wyjaśniane.

Proponowana taryfa powinna zapewnić wysoki poziom świadczonych usług, gotowość urządzeń i ciągłość dostaw wody i odbioru ścieków.

Z UP. DYREKTORA

Radosław Jęgodziński
ZASTĘPCA DYREKTORA