

Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 15 listopada 2023 r., znak: PO.RZT.70.83.2023/D/FK

TARYFA

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

**obowiązująca na terenie
gminy Skoki i gminy Wągrowiec**

I. Projekt taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków

Niniejszy projekt taryfy stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na okres 36 miesięcy, oraz określa warunki ich stosowania na terenie Gminy Skoki i miejscowości Przysieka w gminie Wągrowiec.

Taryfa została opracowana na podstawie przepisów Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z późniejszymi zmianami (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 2028), zwanej dalej UZZW, oraz rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018r. 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 2022 r. poz. 1074 z późniejszymi zmianami), zwanego dalej Rozporządzeniem.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

1. Rodzaj prowadzonej działalności

Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Skokach realizuje zadanie własne gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Skoki, zwane dalej Przedsiębiorstwem, zgodnie z Uchwałą Rady Miejskiej Gminy Skoki Nr V/38/2003 z dnia 29 stycznia 2003 roku oraz w oparciu o pisemne umowy z Odbiorcami Usług za pomocą urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w posiadaniu Przedsiębiorstwa.

Przedsiębiorstwo prowadzi również działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę w miejscowości Przysieka w gminie Wągrowiec na podstawie Porozumienia Międzygminnego nr 2/2021 z dnia 28 kwietnia 2021r.

Przedmiotowy obszar obrazuje poniższa mapa poglądowa:



Podstawowym rodzajem działalności przedsiębiorstwa jest według Polskiej Klasyfikacji Działalności jest przede wszystkim:

- ☐ Pobór, uzdatnianie i rozprowadzanie wody (PKD 36.00.Z),
- ☐ Odprowadzanie i oczyszczanie ścieków (PKD 37.00.Z),

2. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

2.1. Informacje ogólne

Adres jednostki: 62-085 Skoki, ul. Jana Pawła II 43b

Jednostka posiada statystyczny numer identyfikacyjny REGON: 572103777 oraz numer NIP 7661849836.

Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Skokach prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę przeznaczoną do spożycia oraz zbiorowego odprowadzania ścieków. Zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości dostaw o odpowiedniej jakości wody oraz do niezawodnego odprowadzania ścieków, mając na uwadze ochronę interesów odbiorców usług, spełnienia wymagań ochrony środowiska, a także ekonomicznej efektywności prowadzonej działalności.

Standardy jakościowe tych usług określa ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz inne obowiązujące przepisy prawa.

Przedmiotem działalności Zakładu Wodociągów i Kanalizacji, zwanego dalej „Zakładem” jest w szczególności:

- zbiorowe zaopatrzenie w wodę,
- zbiorowe odprowadzanie ścieków,
- eksploatacja, konserwacja, wykonywanie i remonty urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- realizacja zadań inwestycyjnych własnych i w ramach przyznanych dotacji z budżetu gminy,
- usuwanie awarii na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych,
- wydawanie warunków technicznych podłączeń do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej,
- uzgadnianie i opiniowanie projektów technicznych,
- pełnienie nadzorów branżowych,
- opiniowanie planów zagospodarowania przestrzennego,
- nadzór i kontrola nad jakością odprowadzanych ścieków,

-
- wnioskowanie w sprawie rozwoju infrastruktury wodociągowej i kanalizacyjnej,
 - opracowanie projektów budowy i remontów urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych.

Obszarem działalności Zakładu jest miasto i gmina Skoki oraz miejscowość Przysieka w gminie Wągrowiec.

Podstawowymi źródłami przychodu Zakładu są sprzedaż wody, odprowadzanie ścieków.

Zakład jest samorządowym zakładem budżetowym, którym kieruje Kierownik powołany przez Burmistrza Miasta i Gminy Skoki.

Zakład posiada trzy działy:

- Dział Obsługi Klienta
- Dział Finansowo- Księgowy
- Dział Techniczny

2.2. Teren działania Zakładu Wodociągów i Kanalizacji

Zakład działa na rynku ograniczonym terytorialnie, którym jest miasto Skoki i 28 x sołectw (Bliżyce, Brzeźno, Budziszewice, Chociszewo, Glinno, Grzybowice, Grzybowo, Jabłkowo, Jagniewice, Kakulin, Kuszewo, Lechlin, Lechlinek, Niedźwiedziny, Pawłowo Skockie, Pomarzanki, Potrzebanowo, Raczkowo, Rakojady, Rejowiec, Roszkowo, Roszkówko, Rościno, Stawiany, Szczodrochowo, Sława Wielkopolska, Sławica, Łosiniec) oraz miejscowość Przysieka w gm. Wągrowiec.

2.3. Rodzaj i struktura taryfy

Uwzględniając lokalne warunki w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków zastosowano taryfę niejednolitą, wieloczołową, zawierającą jednolite dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców ceny za dostarczoną wodę i za odprowadzone ścieki, a zróżnicowane stawki opłat abonamentowych za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych dla taryfowych grup odbiorców usług.

2.4. Taryfowe grupy odbiorców usług

Taryfowa grupa odbiorców usług obejmuje odbiorców wyodrębnionych na podstawie charakterystyki zużycia wody (na cele spożycia dla ludności i pozostałe cele) lub

odprowadzanych ścieków, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi.

Wyodrębnione zostały następujące grupy odbiorców:

A. Gospodarstwa domowe

Do tej taryfowej grupy odbiorców usług zalicza się odbiorców odprowadzających ścieki i pobierających wodę w celu wykorzystania jej w ramach gospodarstw domowych, czyli do celów socjalno-bytowych, a w szczególności dla spożycia przez ludzi. Do grupy tej zalicza się w szczególności:

- 2.5. właścicieli domów jednorodzinnych;
- 2.6. właścicieli bądź zarządców domów wielolokalowych;
- 2.7. właścicieli i zarządców wspólnot mieszkaniowych;
- 2.8. spółdzielnie mieszkaniowe.

B. Pozostali odbiorcy

Do tej taryfowej grupy odbiorców usług zalicza się:

- ☐ odbiorców prowadzących działalność przemysłową, handlową, składową, transportową lub usługową, dla których jednym z powodów poboru wody jest wykorzystywanie jej do szeroko rozumianych celów gospodarczych, produkcyjnych lub technologicznych,
- ☐ jednostki sfery budżetowej (służba zdrowia, szkolnictwo, policja, wojsko i inni),
- ☐ odbiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie innym niż wymieniony wyżej oraz innych odbiorców usług nie wymienionych w pozostałych taryfowych grupach odbiorców usług.

2.5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.

W rozliczeniach z odbiorcami usług w zależności od ich zaklasyfikowania do odpowiednich taryfowych grup obowiązują jednolite ceny i stawki opłat. W ramach podziału na taryfowe grupy odbiorców usług obowiązują precyzyjne zasady stosowania cen i stawek opłat. W rozliczeniach za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki przedsiębiorstwo stosuje:

1. cena – wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za 1 m³ dostarczonej wody lub odprowadzonych ścieków;

2. stawkę opłaty abonamentowej – wielkość wyrażoną w jednostkach pieniężnych na punkt odbioru usług za okres rozliczeniowy, którą odbiorca usług jest obowiązany zapłacić przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;

Znacząca większość odbiorców usług rozliczanych jest na podstawie prowadzonych odczytów wodomierzy i urządzeń pomiarowych. Odbiorcy rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody (ryczałtowcy) stanowią nieznaczącą grupę odbiorców, dla których wydzielanie odrębnej grupy taryfowej i jej rozliczanie stanowi dodatkowy niepotrzebny koszt mający wpływ na cenę dla odbiorców usług. W związku z tym Wnioskodawca zaniechał rozliczania tej grupy odbiorców w sposób odrębny.

Wnioskodawca pragnie również poinformować, że rozliczenia z odbiorcami prowadzone są wyłącznie w formie faktury papierowej. Nie ma zatem zróżnicowania odbiorców ze względu na sposób dostarczania faktury. Ze względu na niewystarczające środki finansowe i konieczność optymalizacji kosztów w celu ochrony odbiorców usług przed nadmiernym wzrostem cen oraz znaczne koszty wprowadzenia nowoczesnych rozwiązań informatycznych nie jest planowana w najbliższych 3 latach zmiana w tym zakresie.

Mając powyższe aspekty na uwadze opłata abonamentowa oparta została wyłącznie o koszty utrzymania w gotowości urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych i wyliczona została w oparciu o metodykę zawartą w uzasadnieniu do niniejszego projektu taryfy.

Przedsiębiorstwo nie posiada na swoim terenie zakładów przemysłowych odprowadzających ścieki o przekroczonych parametrach. Mając niniejszy fakt na uwadze, nie wnioskuję o wprowadzenie do taryfy opłaty za oczyszczanie ścieków o przekroczonych parametrach.

Do wszystkich cen i stawek opłat dolicza się podatek VAT zgodnie z Ustawą o podatku od towarów i usług.

Tabela 1. Wysokość cen za dostarczoną wodę w 1 roku obowiązywania taryfy				
l.p.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Cena netto	Cena brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	5,00	5,40	zł/m ³
2.	Pozostali odbiorcy	5,00	5,40	zł/m ³
Tabela 2. Wysokość cen za odprowadzone ścieki w 1 roku obowiązywania taryfy				
l.p.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Cena netto	Cena brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	13,33	14,40	zł/m ³
2.	Pozostali odbiorcy	13,33	14,40	zł/m ³
Tabela 3. Wysokość stawek opłaty abonamentowej za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych w 1 roku obowiązywania taryfy				
l.p.	Taryfowa grupa odbiorców	Stawka netto	Stawka brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	4,39	4,74	zł/odb./m-c
2.	Pozostali odbiorcy	5,76	6,22	zł/odb./m-c
Tabela 4. Wysokość stawek opłaty abonamentowej za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych w 1 roku obowiązywania taryfy				
l.p.	Taryfowa grupa odbiorców	Stawka netto	Stawka brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	19,96	21,56	zł/odb./m-c
2.	Pozostali odbiorcy	24,53	26,49	zł/odb./m-c
Tabela 5. Wysokość cen za dostarczoną wodę w 2 roku obowiązywania taryfy				
l.p.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Cena netto	Cena brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	5,23	5,65	zł/m ³
2.	Pozostali odbiorcy	5,23	5,65	zł/m ³
Tabela 6. Wysokość cen za odprowadzone ścieki w 2 roku obowiązywania taryfy				
l.p.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Cena netto	Cena brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	13,85	14,96	zł/m ³
2.	Pozostali odbiorcy	13,85	14,96	zł/m ³
Tabela 7. Wysokość stawek opłaty abonamentowej za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych w 2 roku obowiązywania taryfy				
l.p.	Taryfowa grupa odbiorców	Stawka netto	Stawka brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	4,58	4,95	zł/odb./m-c
2.	Pozostali odbiorcy	6,01	6,49	zł/odb./m-c

Tabela 8. Wysokość stawek opłaty abonamentowej za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych w 2 roku obowiązywania taryfy

l.p.	Taryfowa grupa odbiorców	Stawka netto	Stawka brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	20,68	22,33	zł/odb./m-c
2.	Pozostali odbiorcy	25,42	27,46	zł/odb./m-c

Tabela 9. Wysokość cen za dostarczoną wodę w 3 roku obowiązywania taryfy

l.p.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Cena netto	Cena brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	5,40	5,83	zł/m ³
2.	Pozostali odbiorcy	5,40	5,83	zł/m ³

Tabela 10. Wysokość cen za odprowadzone ścieki w 3 roku obowiązywania taryfy

l.p.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Cena netto	Cena brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	14,49	15,65	zł/m ³
2.	Pozostali odbiorcy	14,49	15,65	zł/m ³

Tabela 11. Wysokość stawek opłaty abonamentowej za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych w 3 roku obowiązywania taryfy

l.p.	Taryfowa grupa odbiorców	Stawka netto	Stawka brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	4,73	5,11	zł/odb./m-c
2.	Pozostali odbiorcy	6,21	6,71	zł/odb./m-c

Tabela 12. Wysokość stawek opłaty abonamentowej za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń kanalizacyjnych w 3 roku obowiązywania taryfy

l.p.	Taryfowa grupa odbiorców	Stawka netto	Stawka brutto	Jednostka
1.	Gospodarstwa domowe	21,01	22,69	zł/odb./m-c
2.	Pozostali odbiorcy	25,82	27,89	zł/odb./m-c

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

1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami UZZW, Rozporządzenia, jak również Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z dnia 31 stycznia 2002 r. Nr 8 poz. 70) oraz Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, obowiązującego na terenie Gminy Skoki.
2. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.
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, z wyjątkiem przypadku, kiedy to ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierzy mierzących zużycie wody przez wszystkie punkty czerpalne wody w budynku, z uwzględnieniem wskazań wodomierza głównego, na podstawie umowy zawartej z właścicielem lub zarządcą budynku wielolokalowego lub budynków wielolokalowych oraz z osobami korzystającymi z lokali na zasadach określonych w art. 6 ust. 6 UZZW.
4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.
5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, jako równą ilości wody pobranej, ustalonej na podstawie odczytu wodomierza głównego lub odczytu wodomierza własnego, a w przypadku ich braku - w oparciu o przeciętne normy zużycia wody lub określonej w umowie.
6. 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.

-
7. Należności za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości świadczonych usług.
 8. 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.
 9. Do rozliczeń z odbiorcami usług stosuje się jednomiesięczne, dwumiesięczne, trzymiesięczne, sześciomiesięczne lub jednoroczne okresy obrotowe, ustalone w umowie zawartej z odbiorcą usług.
 10. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie odczytu wodomierza własnego lub w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, a w przypadku braku odniesienia w tych normach - jako równą ilości ścieków określonej w umowie.
 11. W rozliczeniach z osobami korzystającymi z lokali w budynku wielolokalowym oraz z właścicielem lub zarządcą tego budynku należności za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki mogą być regulowane na podstawie prognozy ilości usług, które mają być świadczone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.
 12. Prognoza, o której mowa w pkt 11, wynika z umowy i jest ustalana w oparciu o przeciętne normy zużycia wody lub na podstawie średniego zużycia wody w ubiegłym okresie rozliczeniowym.
 13. 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.
 14. Odbiorcy usług, o których mowa w pkt 11, regulują należności, których wielkość jest ustalona na podstawie prognozy, w terminach wynikających z zawartej umowy.
 15. Rozliczenie ilości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług jest dokonywane na podstawie wskazań wodomierzy lub urządzenia pomiarowego lub na podstawie umowy.
 16. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze nie wstrzymuje jej zapłaty.

-
17. W przypadku nadpłaty zalicza się ją na poczet przyszłych należności lub, na wniosek odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.
 18. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem nieprawidłowego działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.
 19. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na wniosek odbiorcy usług występuje o sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza głównego.
 20. W przypadku gdy sprawdzenie prawidłowości działania wodomierza nie potwierdza zgłoszonych przez odbiorcę usług zastrzeżeń, pokrywa on koszty sprawdzenia.

4. Warunki stosowania cen i stawek opłat

4.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług

Zaopatrzenie w wodę

Taryfowa grupa odbiorców usług	Zakres świadczonych usług
Gospodarstwa domowe	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę odbiorców usług, pobierających wodę w celu wykorzystania jej w ramach gospodarstw domowych - do celów spożywczych, socjalno-bytowych, a w szczególności do spożycia przez ludzi, tj.: - właścicieli domów mieszkalnych jednorodzinnych; - właścicieli bądź zarządców domów mieszkalnych wielolokalowych; - właścicieli i zarządców wspólnot mieszkaniowych; - spółdzielnie mieszkaniowe.
Pozostali odbiorcy	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę odbiorców usług prowadzących działalność przemysłową, handlową, składową, transportową lub usługową, dla których jednym z powodów poboru wody jest wykorzystywanie jej do szeroko rozumianych celów gospodarczych, produkcyjnych lub technologicznych, jak również jednostki sfery budżetowej (służba zdrowia, szkolnictwo, wojsko, policja i inni) oraz odbiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie innym niż wymieniony, jak również inni odbiorcy usług nie wymienieni w pozostałych taryfowych grupach odbiorców usług.

Odprowadzanie ścieków

Taryfowa grupa odbiorców usług	Zakres świadczonych usług
Gospodarstwa domowe	- Zbiorowe odprowadzanie ścieków (odprowadzenie, oczyszczanie) powstających w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych, odprowadzanych przez odbiorców usług w szczególności z: - domów mieszkalnych jednorodzinnych; - domów mieszkalnych wielolokalowych; - wspólnot mieszkaniowych; - spółdzielni mieszkaniowych.
Pozostali odbiorcy	Zbiorowe odprowadzanie ścieków (odprowadzanie, oczyszczanie) od odbiorców usług prowadzących działalność przemysłową, handlową, składową, transportową lub usługową, dla których jednym z powodów poboru wody jest wykorzystywanie jej do szeroko rozumianych celów gospodarczych, produkcyjnych lub technologicznych, jak również jednostki sfery budżetowej (służba zdrowia, szkolnictwo, wojsko, policja i inni) oraz odbiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie innym niż wyżej wymieniony, jak również od innych odbiorców usług nie wymienionych w grupie Gospodarstwa domowe

4.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w projekcie taryfy ceny i stawki opłat są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klienta wynikających z obowiązujących przepisów prawnych, standardów wyszczególnionych w zezwoleniu na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz Poziomie Świadczenia Usług Przedsiębiorstwa.

Jakość wody produkowanej przez Przedsiębiorstwo jest zgodna z normami krajowymi i europejskimi.

Charakterystyka standardów stosowanych przez Przedsiębiorstwo:

1) Jakość wody;

W zakresie standardów jakościowych wody dostarczanej do odbiorców, Wnioskodawca spełnia wymagania zawarte w aktualnie obowiązującym Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 07 grudnia 2017r., w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Przedsiębiorstwo prowadzi również regularną sprawozdawczość do Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego z monitoringu jakości wody dostarczanej do odbiorców.

Decyzje o przydatności wody do spożycia produkowanej na wszystkich naszych Stacjach Uzdatniania publikowane są na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

Skargi dotyczące jakości wody odbiorcy mogą zgłaszać Przedsiębiorstwu poprzez:

- adres mailowy : bok@zwikskoki.pl,
- pisemnie - na adres: ul. Jana Pawła II 43b, 62-085 Skoki,
- telefonicznie pod numerem: 618124521 lub 604 577 368,
- osobiście w BOK ul. Jana Pawła II 43b, 62-085 Skoki.

Odpowiedzi na te skargi Przedsiębiorstwo udziela w ciągu 14 dni od daty wniesienia, w szczególnych wypadkach, gdy jej rozwiązanie wymaga działań naprawczych - 30 dni od daty jej wniesienia.

2) sposób odczytu wodomierzy;

W przedsiębiorstwie odczyty wodomierzy są przeprowadzane:

- w sposób tradycyjny - metodą manualną, pracownik dokonuje fizycznego odczytu bezpośrednio w miejscu zamontowania wodomierza,

3) możliwości kontaktu odbiorcy z przedsiębiorstwem (np. BOK, godziny pracy BOK);

Przedsiębiorstwo udostępnia swoim klientom wiele kanałów kontaktu:

a) kanał elektroniczny

- jest to jeden z najchętniej wykorzystywanych sposobów kontaktu klientów z Przedsiębiorstwem. Specjalnie utworzony adres mailowy: bok@zwikskoki.pl umożliwia klientom przesłanie wszelkich zapytań, wniosków i spraw w obszarze usług oferowanych przez Przedsiębiorstwo.

- strona internetowa Przedsiębiorstwa www.zwikskoki.pl jest miejscem, z którego klient ma możliwość uzyskania informacji o zakresie działalności prowadzonej przez Przedsiębiorstwo. Jest także przewodnikiem po firmie dla klienta, który chce nawiązać kontakt lub skorzystać z usług Przedsiębiorstwa. Klient znajdzie tam niezbędne formularze i wnioski, procedury, instrukcje "krok po kroku".

b) kanał telefoniczny

- podstawowym kanałem komunikacji klienta z Przedsiębiorstwem w sytuacjach nagłych i awaryjnych jest numer telefonu 605 270 024, który przyjmuje zgłoszenia całą dobę,
- Przedsiębiorstwo udostępnia także infolinię w godzinach od 7:30 do 14:00, od poniedziałku do piątku pod numerem (61) 812-45-21 - gdzie można podać stan wodomierza, złożyć reklamację, dowiedzieć się szczegółów na temat zawierania umów itp.,

c) kontakt osobisty

Przedsiębiorstwo udostępnia dla swoich klientów Biuro Obsługi Klienta (POK), przy ul. Jana Pawła II 43b w Skokach. BOK czynny jest od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7.30- 14.00.

d) kontakt listowny

Klienci mogą kierować na adres siedziby Przedsiębiorstwa korespondencję papierową w tradycyjny sposób.

e) obsługa reklamacji;

Wszelkie reklamacje klienci mogą składać do Przedsiębiorstwa poprzez:

- adres mailowy bok@zwiskoki.pl,
- pisemnie - na adres Przedsiębiorstwa ul. Jana Pawła II 43b, 62-085 Skoki,
- telefonicznie pod numery telefonów wskazane na każdej fakturze (61) 812-45-21
- osobiście w BOK ul. Jana Pawła II 43b, 62-085 Skoki.

Odpowiedzi na reklamacje Przedsiębiorstwo udziela w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia. W szczególnych wypadkach, gdy jej rozwiązanie wymaga wizji w terenie - do 30 dni od daty jej wniesienia.

4) pomoc techniczna, usuwanie awarii i czas ich usuwania;

Zdarzenia awaryjne na sieci wodociągowej w 2022 roku.

Przedsiębiorstwo realizuje usuwanie awarii siłami własnymi (brygadami) oraz przez firmy podwykonawcze. Czas usuwania awarii uzależniony jest od wielu czynników takich jak materiał, średnica, teren i wynosi w granicach od 3-9 godzin.

W 2022 roku wystąpiło 14 awarii na sieci wodociągowej eksploatowanej przez Przedsiębiorstwo na terenie gminy.

Wyszczególnienie zdarzeń awaryjnych na sieci wodociągowej w 2022 roku zaprezentowano w poniższej tabeli:

Rodzaj zdarzenia	Ilość zdarzeń (szt.)			Rodzaj interwencji
	Przedsiębiorstwo	Podwykonawca	Suma 2020	
Awaria sieci	13	1	14	
Awaria przyłączy	17	-	17	
Awaria hydrantu	3	-	3	
Awaria zasuwy	2	3	5	
Suma			39	
Wyszczególnienie zdarzeń eksploatacyjnych na sieci wodociągowej za 2022 r.				

Rodzaj zdarzenia	Ilość zdarzeń			Uwagi
	Przedsiębiorstwo	Podwykonawca	Suma	
			2020	
Przegląd hydrantów	7	-	7	
Wymiana hydrantów	4	-	4	
Pomiar ciśnień	2	2	4	

Zdarzenia awaryjne na sieci kanalizacyjnej w 2022 roku

Wyszczególnienie zdarzeń awaryjnych na sieci kanalizacyjnej w 2022 roku realizacja przez Przedsiębiorstwo i przez podwykonawców, zawarto w poniższych tabelach:

Gmina Skoki	Włazy, studnie (szt.)					Awarie kanału (szt.)					Awarie przyłącza (szt.)				
	I KW	II KW	III KW	IV KW	ROK	I KW	II KW	III KW	IV KW	ROK	I KW	II KW	III KW	IV KW	ROK
	2	-	3	1	6	-	1	3	1	5	5	3	2	5	15

W 2022 roku Przedsiębiorstwo dotrzymywało terminów pomiędzy zgłoszeniem awarii a zakończeniem prac naprawczych (do czasu przekazania do odbudowy nawierzchni) w zależności od strefy, w której zdarzenie wystąpiło oraz głębokości posadowienia kanału.

W roku 2022 r usunięto 18 awarii/usterek przepompowni ścieków.

1) ilość godzin /dni przerwy w świadczeniu usług (brak dostaw wody);

W roku 2022 nie odnotowano przerwy w dostawie wody powyżej 48 godzin.

W roku 2022 nie odnotowano przerwy w dostawie wody powyżej 12 godzin.

Przedsiębiorstwo nie prowadzi statystyki wyłączeń poniżej 12 godzin.

Z UP. DYREKTORA

Radostaw Jagodziński
ZASTĘPCA DYREKTORA