

Taryfa została zatwierdzona decyzją nr GL.RZT.70.58.2021 z dnia 16.04.2021 r. wydaną przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Gliwicach.

TARYFA
dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę
na okres od 22 maja 2021 do 21 maja 2024 r.
dla Gminy Lasowice Wielkie

Spis treści:

1. Informacje ogólne	3
2. Rodzaje prowadzonej działalności	3
3. Rodzaj i struktura taryfy	4
4. Taryfowe grupy odbiorców	4
5. Rodzaje, wysokość cen i stawek opłat	5
6. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe	9
7. Warunki stosowania cen i stawek opłat	9
7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców	9
7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług	10

1. Informacje ogólne

Przedsiębiorstwo Wodociągi i Kanalizacja „HYDROKOM” Sp. z o.o. jest przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, które na terenie gminy Lasowice Wielkie realizuje jej zadania własne w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Obecnie w rozliczeniach z odbiorcami usług Przedsiębiorstwo stosuje taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, która została zatwierdzona przez Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach decyzją Nr GL.RET.070.7.105.2018.EK.

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę oraz określa warunki ich stosowania obowiązujące na terenie gminy Lasowice Wielkie na okres 36 miesięcy: od dnia 22.05.2021 do dnia 21.05.2024 roku.

Taryfa została opracowana na podstawie przepisów ustawy z dnia 7.06.2001 r o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020, poz. 2028 z późn. zm.) zwanej dalej ustawą, przepisami Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzanie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U., poz. 472) zwanego dalej rozporządzeniem.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług wodociągowych świadczonych przez Wodociągi i Kanalizacja „HYDROKOM” Sp. z o.o. w Kluczborku, na terenie Gminy Lasowice Wielkie.

Zgodnie z art. 22 ustawy, taryfa obejmuje także cenę za wodę pobraną ze źródeł ulicznych, wodę zużytą do zasilania publicznych fontann, do zraszania publicznych ulic i terenów zielonych oraz na cele przeciwpożarowe.

2. Rodzaje prowadzonej działalności

Wodociągi i Kanalizacja „HYDROKOM” Sp. z o.o. w Kluczborku prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia wydanego Decyzją Nr 1/2007 Wójta Gminy Lasowice Wielkie z dnia 18 października 2007 r.

Zgodnie z zezwoleniem przedmiot działania przedsiębiorstwa stanowi:

1. W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę: ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody usługobiorcom, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń wodociągowych
2. W zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków: oczyszczanie i odprowadzanie ścieków dostarczanych przez usługobiorców, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń kanalizacyjnych.

W ramach podstawowej działalności, Spółka zapewnia zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem oraz dostaw wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny, a także zapewnia należyłą jakość dostarczanej wody i odprowadzanych ścieków.

Przedsiębiorstwo utrzymuje w ruchu ciągłym produkcję i dystrybucję wody w ujęciu Chocianowice oraz całodobowo kieruje tymi procesami, steruje całodobowo procesy odbioru i oczyszczania ścieków przesyłanych z terenu gminy Lasowice Wielkie do oczyszczalni ścieków w Trzebiszynie, a także dba o jakość wody i monitoruje jakość ścieków przez systematyczne badanie laboratoryjne. Ponadto, Spółka utrzymuje w stałej gotowości pogotowie wodno-kanalizacyjne, powiększa teren objęty siecią wodociągową i kanalizacyjną poprzez budowę nowych jej odcinków zgodnie z wieloletnim planem rozwoju i modernizacji, prowadzi przeglądy, naprawy i remonty istniejącej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej, pomp głębinowych oraz urządzeń oczyszczalni ścieków.

Ponadto przedsiębiorstwo wykonuje odpłatne usługi wodociągowe i kanalizacyjne, polegające przede wszystkim na usuwaniu awarii oraz wymianie wodomierzy. Dodatkowo świadczy usługi sprzętem specjalistycznym i wywozi ścieki ze zbiorników bezodpływowych.

3. Rodzaj i struktura taryfy.

Przedsiębiorstwo przedkłada taryfę:

a) taryfa niejednolita wieloczęłonowa

- dostarczanie wody

b) opłaty abonamentowe

4. Taryfowe grupy odbiorców

Taryfowe grupy odbiorców obejmują odbiorców wyodrębnionych na podstawie analizy sposobu wykorzystania wody, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi. Uwzględniając zróżnicowanie kosztów oraz sposób korzystania z urządzeń dokonano podziału odbiorców usług.

I Charakterystyka grup odbiorców.

Lp.	I. Taryfowe grupy odbiorców w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	Opis
1	Grupa 1 - gospodarstwa domowe	odbiorcy zużywający wodę na cele gospodarstw domowych
2	Grupa 2 - pozostali odbiorcy	Odbiorcy zużywający wodę na pozostałe cele, m.in.: - potrzeby produkcji, - administracji, wymiaru sprawiedliwości, - oświaty i wychowania, - ochrony zdrowia i opieki społecznej, - dla gminy - wodę dostarczaną do publicznych źródeł, fontann, zraszania publicznych ulic i terenów zielonych oraz na cele przeciwpożarowe,

II. Taryfowa grupa odbiorców – ochrona przeciwpożarowa

- został wyodrębniony odbiorca (Gmina Lasowice Wielkie) dla którego świadczona jest usługa w zakresie ochrony przeciwpożarowej na terenie gminy.

5. Rodzaje, wysokość cen i stawek opłat.

I Rozliczenia za dostawę wody.

Rozliczenia z odbiorcami usług, w zależności od sklasyfikowania dokonywane będą na podstawie:

1. Cena – wyrażona w złotych za m³ dostarczonej wody,
2. Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny (Taryfy: WG1 – gospodarstwa domowe, WO1 – pozostali odbiorcy) stosowana w rozliczeniach z odbiorcami w oparciu o wskazania wodomierza głównego. Opłata jest pobierana bez względu na rozmiary dokonanego poboru wody lub też jego całkowitego braku, wyrażona w złotych na odbiorcę na okres rozliczeniowy określony w stosownej umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Okres rozliczeniowy, to okres w którym będą dokonywane przez Przedsiębiorstwo odczyty wskazań wodomierzy oraz wystawiane faktury.
3. Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny – faktura elektroniczna (Taryfy: WG2 – gospodarstwa domowe, WO2 – pozostali odbiorcy) stosowana w rozliczeniach z odbiorcami w oparciu o wskazania wodomierza głównego. Opłata jest pobierana bez względu na rozmiary dokonanego poboru wody lub też jego całkowitego braku, wyrażona w złotych na odbiorcę na okres rozliczeniowy określony w stosownej umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Okres rozliczeniowy, to okres w którym będą dokonywane przez Przedsiębiorstwo odczyty wskazań wodomierzy oraz wystawiane faktury i przesyłane w formie elektronicznej.
4. Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny i wodomierz dodatkowy mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej (Taryfy: WG3 – gospodarstwa domowe, WO3 – pozostali odbiorcy) stosowana wg zasad określonych w punkcie 2 i uwzględniająca dodatkowo rozliczenie wody bezpowrotnie zużytej na podstawie wskazania wodomierza dodatkowego.
5. Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny i wodomierz dodatkowy mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej – faktura elektroniczna (Taryfy: WG4 – gospodarstwa domowe, WO4 – pozostali odbiorcy) stosowana wg zasad określonych w punkcie 2 i uwzględniająca dodatkowo rozliczenie wody bezpowrotnie zużytej na podstawie wskazania wodomierza dodatkowego. Ponadto wystawiane faktury będą przesyłane w formie elektronicznej.
6. Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny IBOK (Taryfy: WG5 – gospodarstwa domowe, WO5 – pozostali odbiorcy) stosowana wg zasad określonych w punkcie 2. Opłata dotyczy odbiorców, którzy samodzielnie dokonują odczytu stanu wodomierza głównego i za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klientów przekazują wymagane informacje do Przedsiębiorstwa.

7. Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny IBOK–PDF (Taryfy: WG6 – gospodarstwa domowe, WO6 – pozostali odbiorcy) stosowana wg zasad określonych w punkcie 2. Opłata dotyczy odbiorców którzy samodzielnie dokonują odczytu stanu wodomierza głównego i za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klientów przekazują wymagane informacje do Przedsiębiorstwa oraz wyrazili zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej.
8. Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz (Taryfy: WG7 – gospodarstwa domowe, WO7 – pozostali odbiorcy) stosowana jest w rozliczeniach z osobą korzystającą z lokalu w oparciu o wskazania wodomierza. Opłata jest pobierana bez względu na rozmiary dokonanego poboru wody, lub też jego całkowitego braku wyrażona w złotych na odbiorcę na okres rozliczeniowy określony w stosownej umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
9. Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz – faktura elektroniczna (Taryfy: WG8 – gospodarstwa domowe, WO8 – pozostali odbiorcy) stosowana jest w rozliczeniach z osobą korzystającą z lokalu w oparciu o wskazania wodomierza. Opłata jest pobierana bez względu na rozmiary dokonanego poboru wody, lub też jego całkowitego braku wyrażona w złotych na odbiorcę na okres rozliczeniowy określony w stosownej umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Ponadto wystawiane faktury będą przesyłane w formie elektronicznej.

II Rozliczenia z tyt. ochrony przeciwpożarowej:

Stawka opłaty abonamentowej – ochrona przeciwpożarowa (Taryfa OP1) - został wyodrębniony 1 odbiorca (Gmina Lasowice Wielkie) dla którego świadczona jest usługa w zakresie ochrony przeciwpożarowej na terenie gminy dotycząca przede wszystkim przeglądów, konserwacji i remontów hydrantów.

Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę

Tabela 1. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę.

L.p.	Oznaczenie taryfy	Taryfowa grupa odbiorców	Jednostka miary	Okres obowiązywania taryf					
				22.05.2021 do 21.05.2022		22.05.2022 do 21.05.2023		22.05.2023 do 21.05.2024	
				Cena/stawka opłaty		Cena/stawka opłaty		Cena/stawka opłaty	
				netto	brutto*	netto	brutto*	netto	brutto*
Gospodarstwa domowe									
1	WG1	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,31	3,57	3,36	3,63	3,41	3,68
		Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	7,00	7,56	7,00	7,56	7,00	7,56
2	WG2	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,31	3,57	3,36	3,63	3,41	3,68
		Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny – faktura elektroniczna	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	3,54	3,82	3,54	3,82	3,54	3,82
3	WG3	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,31	3,57	3,36	3,63	3,41	3,68

		Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny i wodomierz dodatkowy mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	7,70	8,32	7,70	8,32	7,70	8,32
4	WG4	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,31	3,57	3,36	3,63	3,41	3,68
		Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny i wodomierz dodatkowy mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej – faktura elektroniczna	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	4,24	4,58	4,24	4,58	4,24	4,58
5	WG 5	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,31	3,57	3,36	3,63	3,41	3,68
		Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny IBOK	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	5,43	5,86	5,43	5,86	5,43	5,86
6	WG6	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,31	3,57	3,36	3,63	3,41	3,68
		Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny IBOK - PDF	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	3,57	3,86	3,57	3,86	3,57	3,86
7	WG7	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,31	3,57	3,36	3,63	3,41	3,68
		Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz	zł/odbiorca/okres rozliczeniowy	5,55	5,99	5,55	5,99	5,55	5,99
8	WG8	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,31	3,57	3,36	3,63	3,41	3,68
		Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz – faktura elektroniczna	zł/odbiorca/okres rozliczeniowy	3,90	4,21	3,90	4,21	3,90	4,21
Pozostali odbiorcy									
1	WO1	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,37	3,64	3,43	3,70	3,48	3,76
		Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	7,00	7,56	7,00	7,56	7,00	7,56
2	WO2	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,37	3,64	3,43	3,70	3,48	3,76
		Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny – faktura elektroniczna	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	3,54	3,82	3,54	3,82	3,54	3,82
3	WO3	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,37	3,64	3,43	3,70	3,48	3,76

		Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny i wodomierz dodatkowy mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	7,70	8,32	7,70	8,32	7,70	8,32
4	WO4	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,37	3,64	3,43	3,70	3,48	3,76
		Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz główny i wodomierz dodatkowy mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej – faktura elektroniczna	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	4,24	4,58	4,24	4,58	4,24	4,58
5	WO5	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,37	3,64	3,43	3,70	3,48	3,76
		Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny IBOK	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	5,43	5,86	5,43	5,86	5,43	5,86
6	WO6	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,37	3,64	3,43	3,70	3,48	3,76
		Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz główny IBOK - PDF	zł/odbiorca/3 m-czny okres rozliczeniowy	3,57	3,86	3,57	3,86	3,57	3,86
7	WO7	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,37	3,64	3,43	3,70	3,48	3,76
		Stawka opłaty abonamentowej - wodomierz	zł/odbiorca/okres rozliczeniowy	5,55	5,99	5,55	5,99	5,55	5,99
8	WO8	Cena za dostawę wody	zł/m ³	3,37	3,64	3,43	3,70	3,48	3,76
		Stawka opłaty abonamentowej – wodomierz – faktura elektroniczna	zł/odbiorca/okres rozliczeniowy	3,90	4,21	3,90	4,21	3,90	4,21

Tabela 2. Wysokość stawek opłaty abonamentowej dla Gminy Lasowice Wielkie – ochrona przeciwpożarowa

L.p.	Oznaczenie taryfy	Taryfowa grupa odbiorców	Jednostka miary	Okres obowiązywania taryf					
				22.05.2021 do 21.05.2022		22.05.2022 do 21.05.2023		22.05.2023 do 21.05.2024	
				Cena/stawka opłaty		Cena/stawka opłaty		Cena/stawka opłaty	
				netto	brutto*	netto	brutto*	netto	brutto*
1	OP1	Stawka opłaty abonamentowej - ochrona przeciwpożarowa	zł/miesiąc	2083,00	2249,64	2083,00	2249,64	2083,00	2249,64

* - Cena/stawka opłaty brutto zawiera podatek VAT w wysokości 8%

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

Na terenie działania spółki brak punktów poboru wody nie wyposażonych w wodomierze główne oraz nieopomiarowanych lokali.

- 6.1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę prowadzone jest zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia.
- 6.2. O ile umowa zawarta z Odbiorcą usług nie stanowi inaczej, opłata za zbiorowe zaopatrzenie w wodę pobierana jest za każdy miesiąc, w którym były świadczone usługi.
- 6.3. Opłata abonamentowa regulowana jest przez Odbiorcę usług niezależnie od tego czy, Odbiorca usług pobierał wodę w okresie rozliczeniowym.
- 6.4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę na warunkach i w terminie określonych w umowie.
- 6.5. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.
- 6.6. W przypadku braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone odrębnym przepisem prawa.
- 6.7. 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.

Użyte określenia oznaczają:

1. Wodomierz główny – przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody, znajdujący się na każdym przyłączy wodociągowym
2. Wodomierz – przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej w budynku przy punkcie czerpalnym wody
3. Wodomierz dodatkowy – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany i utrzymywany na koszt odbiorcy

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców.

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne. Dotyczy to zarówno zbiorowego zaopatrzenia w wodę budynków mieszkalnych, użyteczności publicznej, przeznaczonych na cele usługowo – handlowe i odbiorców przemysłowych.

Zróznicowana została wysokość ceny za 1 m³ dostarczonej wody ze względu na

1. Należności nieregularne przypisane do taryfowej grupy – gospodarstwa domowe zgodnie z ustalonymi odpisami aktualizującymi należności.
2. Zróznicowanie wysokości stawek opłat za usługi wodne.

Zostały utrzymane opłaty abonamentowe:

Oplata abonamentowa – wodomierz główny jest płacona przez odbiorcę usług za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych, za usługę odczytu wodomierza głównego i rozliczenia należności.

Oplata abonamentowa – wodomierz główny i wodomierz dodatkowy mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej - jest płacona przez odbiorcę usług Przedsiębiorstwu za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych, za usługę odczytu wodomierza głównego i rozliczenia należności. Dodatkowo opłata uwzględnia koszty odczytu wodomierza dodatkowego.

Oplata abonamentowa - wodomierz główny IBOK- jest ona płacona przez odbiorcę usług za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych, za rozliczenie należności za ilość dostarczonej wody. Odczyt wodomierza jest dokonywany przez odbiorcę i przekazywany Przedsiębiorstwu wg ustalonych zasad.

Oplata abonamentowa –wodomierz główny IBOK–PDF – jest ona płacona przez odbiorcę usług za utrzymanie w gotowości do świadczenia usług urządzeń wodociągowych i za rozliczenie należności za ilość dostarczonej wody. Odczyt wodomierza jest dokonywany przez odbiorcę i przekazywany Przedsiębiorstwu wg ustalonych zasad. Ponadto odbiorca otrzymuje fakturę w formie elektronicznej.

Oplata abonamentowa – wodomierz jest płacona przez osobę korzystającą z lokalu za usługę odczytu wodomierza i rozliczenia należności za ilość dostarczonej wody.

Oplata abonamentowa – ochrona przeciwpożarowa – rozliczenia dokonywane są tylko z 1 podmiotem (Gminą Lasowice Wielkie) na podstawie miesięcznych faktur.

Wprowadzone zostały poniżej wyszczególnione opłaty abonamentowe:

1. **Oplata abonamentowa – wodomierz główny – faktura elektroniczna,**
2. **Oplata abonamentowa – wodomierz główny i wodomierz dodatkowy mierzący ilość wody bezpowrotnie zużytej – faktura elektroniczna,**
3. **Oplata abonamentowa – wodomierz – faktura elektroniczna,**

Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są świadczone dla taryfowych grup odbiorców określonych szczegółowo w Rozdziale 4 niniejszej taryfy. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji usług w zakresie ciągłej dostawy wody w wymaganej ilości, o jakości wymaganej prawem, i pod odpowiednim ciśnieniem. Obowiązek ten wypełnia się w trybie bieżącej eksploatacji posiadanych urządzeń oraz zapewnienia ich należytego stanu technicznego.

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Określone w taryfie ceny i stawki opłat są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów wynikających z obowiązujących przepisów prawa, standardów wyszczególnionych w zezwoleniu na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

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, fizykochemiczne i organoleptyczne (smak, zapach, barwa) oraz jakości ścieków oczyszczonych odprowadzanych do odbiornika oraz z Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, który określa m.in. minimalny poziom usług. 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:

- 1) Mikrobiologiczne określone w części A załącznika nr 1 do Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dn. 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. z 2017 r. poz. 2294);
- 2) Chemiczne określone w części B załącznika nr 1 do rozporządzenia.

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych usług przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorców o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. przez zwieszenie zawiadomień w dzielnicy lub miejscowości, której to zakłócenie dotyczy oraz poprzez internet, z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma również obowiązek niezwłocznie poinformować odbiorców, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile przewidywany czas ich trwania przekracza 6 godzin.

W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 6 godzin przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek zapewnić zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody.

Dla sprawnej obsługi klientów wykorzystywane są:

- fakturowanie faktycznej ilości sprzedanej wody,
- ograniczanie wielkości strat,
- nadzorowanie efektywności pracy pracowników,
- skuteczne wdrożenie programów ochrony zasobów wody.

Korzyści z wdrożenia proponowanego rozwiązania:

- satysfakcja odbiorców z rzetelnego rozliczania zużycia wody,
- ograniczenie liczby reklamacji,
- usprawnienie procesu generowania przychodów,
- sprawne zarządzanie czasem pracy pracowników,
- kształtowanie pozytywnego wizerunku dostawcy.