

PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI
SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

**TARYFA DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA
W WODĘ
I ZBIOROWEGO ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW**

**obowiązująca na terenie Gminy Biały Bór
przez okres 3 lat**

Spis treści:

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

Szczecinek, styczeń 2023 r.

1. Uwagi ogólne

Niniejsza taryfa zawiera zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz zasady ich stosowania. Podstawę prawną opracowania taryfy w szczególności stanowią:

- ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z z 2022 r. poz. 1549 ze zm), zwana dalej „Ustawą”;
- rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. 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 ze zm) zwane dalej „Rozporządzeniem”.

Ceny i stawki opłat określone w niniejszej taryfie dotyczą odbiorców usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

2. Rodzaj prowadzonej działalności

Spółka zgodnie z Uchwałą Rady Miejskiej w Szczecinku z dnia 2 grudnia 1991 roku prowadzi swoją działalność gospodarczą w formie spółki mienia komunalnego pod nazwą: Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Uchwała ta weszła w życie z dniem 1 stycznia 1992 roku.

Spółka zarejestrowana jest w Sądzie Rejonowym w Koszalinie IX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS0000090182.

Wielkość kapitału Zakładowego wynosi 98 238 400,00 zł. Spółka prowadzi swoją działalność w oparciu o kodeks spółek handlowych i umowę Spółki.

Spółka prowadzi działalność na podstawie wydanych zezwoleń na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków w obszarach:

- Gminy Barwice;
- Gminy Biały Bór;
- Gminy Borne Sulinowo;
- Gminy Grzmiąca;
- Miasta Szczecinek i części Gminy Szczecinek.

Zgodnie z zezwoleniem przedmiot działania Spółki stanowi działalność gospodarcza polegająca na ujmowaniu, uzdatnianiu i zbiorowym dostarczaniu wody oraz zbiorowym odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków odbiorcom usług, za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych.

Statutowym celem działania Spółki jest świadczenie usług z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków przy zachowaniu następujących zasad:

1. Zrównoważonego rozwoju w planowaniu modernizacji i rozbudowy systemów wodociągowo – kanalizacyjnych, w celu wyrównania stopnia

zaopatrzenia w wodę i odbioru ścieków oraz ich oczyszczania na obszarze poszczególnych gmin objętych działaniem Spółki.

2. Stopniowego ujednolicania reżimów technologicznych i technicznych w eksploatacji systemów wodociągowo – kanalizacyjnych i oczyszczalniach ścieków.

3. Stosowania zintegrowanej polityki wieloletniej w planowaniu i realizacji inwestycji rozwojowych i odtworzeniowych infrastruktury wodociągowo – kanalizacyjnej.

4. Stosowania przejrzystych mechanizmów dla zapewnienia realizacji zasady „zanieczyszczający płaci”.

5. Optymalizacji wykorzystania zasobów ludzkich, infrastruktury i majątku służących gospodarce wodociągowo – kanalizacyjnej.

3. Rodzaj i struktura taryfy

Spółka na podstawie kryteriów, o których mowa w § 13 Rozporządzenia dokonała wyboru struktury i rodzaju taryfy.

Taryfowe ceny i stawki opłat zostały skalkulowane i zróżnicowane w taki sposób, aby zapewnić uzyskanie przychodów na poziomie umożliwiającym samofinansowanie się działalności Spółki oraz eliminujący subsydiowanie skrośne. Zastosowana struktura i rodzaj taryfy motywują odbiorców usług do racjonalnego korzystania z wody i ograniczania zanieczyszczenia ścieków i gwarantują łatwość obliczania i sprawdzania cen i stawek opłat.

Uwzględniając charakterystykę zużycia wody i odprowadzonych ścieków jak również warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe oraz zróżnicowanie kosztów za świadczone usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, dokonano:

- a) podziału odbiorców usług na grupy taryfowe;
- b) przypisano poszczególnym grupom odpowiadające im planowane koszty świadczenia usług;
- c) wyboru rodzaju taryfy i odpowiedniej dla niej struktury cen i stawek opłat.

Spółka na podstawie kryteriów, o których mowa w § 14 Rozporządzenia, dokonała następującego wyboru struktury i rodzaju taryfy, odpowiednio:

W zakresie zaopatrzenia w wodę: opracowano taryfę wieloczonową, tj. zawierającą cenę za 1m³ dostarczonej wody i stawkę opłaty abonamentowej, niejednolitą, tj. zawierającą różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców ceny za 1m³ dostarczonej wody oraz różne stawki opłaty abonamentowej.

W zakresie odprowadzania ścieków: skalkulowano taryfę wieloczonową, tj. zawierającą cenę za 1m³ odprowadzanych ścieków i stawkę opłaty abonamentowej, niejednolitą, tj. zawierającą różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców stawki opłaty abonamentowej, przy jednakowej cenie za 1m³ odprowadzonych ścieków.

Zgodnie z § 5 pkt. 5 Rozporządzenia, Spółka ustaliła stawkę opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

4. Taryfowe grupy odbiorców.

Na podstawie charakterystyki zużycia wody i warunków rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe oraz zróżnicowania kosztów świadczenia usług **w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** dokonano podziału odbiorców na taryfowe grupy:

Nr grupy	Symbol grupy	Charakterystyka taryfowej grupy odbiorców usług
Grupa 1	WSB-WG-WŚ	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
Grupa 2	WSB-P-WŚ	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
Grupa 3	WSB-R-WŚ	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
Grupa 4	WSB-WG-W	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
Grupa 5	WSB-P-W	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
Grupa 6	WSB-R-W	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
Grupa 7	WPS-WG-WŚ	odbiorcy usług zużywający wodę do celów produkcji napojów i artykułów spożywczych, produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
Grupa 8	WPS-WG-W	odbiorcy usług zużywający wodę do celów produkcji napojów i artykułów spożywczych, produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
Grupa 9	WPO-WG-WŚ	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
Grupa 10	WPO-P-WŚ	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
Grupa 11	WPO-WG-W	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków
Grupa 12	WPO-P-W	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków

Grupy od 1 do 12 rozliczane są w okresach miesięcznych. Spółka nie stosuje innych cykli rozliczeniowych.

Grupy taryfowe od 1 do 6 cechują się jednakową charakterystyką zużycia wody zarówno ze względu na jej przeznaczenie jak i wysokość opłaty za usługi wodne, a zatem jednakową ceną za 1 m³ dostarczonej wody (odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi) oraz różną stawką opłaty abonamentowej, skalkulowaną na podstawie kosztów usługi rozliczenia, odczytu oraz gotowości z zastrzeżeniem § 13 ust. 3, 4, 5 Rozporządzenia.

Grupy taryfowe od 7 do 12 cechują się różną charakterystyką zużycia wody ze względu na cel jej przeznaczenia (produkcja napojów i artykułów spożywczych, produkcja podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych, pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych), ale jednakową charakterystyką ze względu na wysokość opłaty za usługi wodne oraz różną stawką opłaty abonamentowej, skalkulowaną na podstawie kosztów usługi rozliczenia, odczytu oraz gotowości z zastrzeżeniem § 13 ust. 3, 4, 5 Rozporządzenia.

Na podstawie warunków rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe oraz zróżnicowania kosztów świadczenia usług **w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków** dokonano podziału odbiorców na taryfowe grupy:

Nr grupy	Symbol grupy	Charakterystyka taryfowej grupy odbiorców usług
Grupa 1	Ś-WG/UP-WŚ	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego albo urządzenia pomiarowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę
Grupa 2	Ś-P-WŚ	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę
Grupa 3	Ś-R-WŚ	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę
Grupa 4	Ś-WG/UP-Ś	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego albo urządzenia pomiarowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę

Grupy od 1 do 4 rozliczane są w okresach miesięcznych. Spółka nie stosuje innych cykli rozliczeniowych.

Wszystkie grupy taryfowe cechują się jednakową ceną za 1 m³ odprowadzanych ścieków (odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków) oraz różną stawką opłaty abonamentowej, skalkulowaną na podstawie kosztów usługi rozliczenia, odczytu oraz gotowości z zastrzeżeniem § 13 ust. 3, 4, 5 Rozporządzenia.

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

5.1. W rozliczeniach z poszczególnymi odbiorcami usług obowiązuje:

- a) cena za 1 m³ dostarczonej wody - wyrażona w złotych/m³,
- b) cena za 1 m³ odprowadzonych ścieków - wyrażona w złotych/m³,
- c) stawka opłaty abonamentowej - wyrażona w złotych/odbiorcę/okres rozliczeniowy, regulowana niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym,
- d) stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - wyrażona w złotych/m³,

Do cen i stawek opłat (netto), zgodnie z § 2 oraz § 5 Rozporządzenia dolicza się podatek od towarów i usług, w wysokości określonej odrębnymi przepisami.

5.2. Od miesiąca 1 do miesiąca 12 Spółka skalkulowała wysokość cen i stawek opłat jak niżej:

Zaopatrzenie w wodę od 1 do 12 miesiąca				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,43 zł	9,10 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,56 zł	4,92 zł
Grupa 2	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,43 zł	9,10 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,42 zł	4,77 zł
Grupa 3	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,43 zł	9,10 zł
		stawka opłaty abonamentowej	1,69 zł	1,83 zł
Grupa 4	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,43 zł	9,10 zł
		stawka opłaty abonamentowej	8,98 zł	9,70 zł
Grupa 5	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,43 zł	9,10 zł
		stawka opłaty abonamentowej	8,85 zł	9,56 zł
Grupa 6	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,43 zł	9,10 zł
		stawka opłaty abonamentowej	3,12 zł	3,37 zł
Grupa 7	odbiorcy usług zużywający wodę do celów produkcji napojów i artykułów spożywczych, produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,50 zł	9,18 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,56 zł	4,92 zł
Grupa 8	odbiorcy usług zużywający wodę do celów produkcji napojów i artykułów spożywczych, produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,50 zł	9,18 zł
		stawka opłaty abonamentowej	8,98 zł	9,70 zł
Grupa 9	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,50 zł	9,18 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,56 zł	4,92 zł
Grupa 10	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,50 zł	9,18 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,42 zł	4,77 zł
Grupa 11	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,50 zł	9,18 zł
		stawka opłaty abonamentowej	8,98 zł	9,70 zł
Grupa 12	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,50 zł	9,18 zł
		stawka opłaty abonamentowej	8,85 zł	9,56 zł

Odprowadzanie ścieków od 1 do 12 miesięcy				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego albo urządzenia pomiarowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m ³)	21,11 zł	22,80 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,67 zł	5,04 zł
Grupa 2	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m ³)	21,11 zł	22,80 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,42 zł	4,77 zł
Grupa 3	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m ³)	21,11 zł	22,80 zł
		stawka opłaty abonamentowej	1,80 zł	1,94 zł
Grupa 4	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego albo urządzenia pomiarowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m ³)	21,11 zł	22,80 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,09 zł	9,82 zł

Stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych

Rodzaj stawki opłaty	Wielkość stawki opłaty netto zł/m ³	Wielkość stawki opłaty z podatkiem VAT zł/m ³
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - I zakres przekroczeń	6,42 zł	6,93 zł
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - II zakres przekroczeń	12,84 zł	13,87 zł
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - III zakres przekroczeń	25,68 zł	27,73 zł
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - IV zakres przekroczeń	38,52 zł	41,60 zł

5.3. Od miesiąca 13 do miesiąca 24 Spółka skalkulowała wysokość cen i stawek opłat jak niżej:

Zaopatrzenie w wodę od 13 do 24 miesiąca				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,52 zł	9,20 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,80 zł	5,18 zł
Grupa 2	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,52 zł	9,20 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,67 zł	5,04 zł
Grupa 3	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,52 zł	9,20 zł
		stawka opłaty abonamentowej	1,86 zł	2,01 zł
Grupa 4	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,52 zł	9,20 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,47 zł	10,23 zł
Grupa 5	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,52 zł	9,20 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,34 zł	10,09 zł
Grupa 6	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,52 zł	9,20 zł
		stawka opłaty abonamentowej	3,46 zł	3,74 zł
Grupa 7	odbiorcy usług zużywający wodę do celów produkcji napojów i artykułów spożywczych, produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,59 zł	9,28 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,80 zł	5,18 zł
Grupa 8	odbiorcy usług zużywający wodę do celów produkcji napojów i artykułów spożywczych, produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,59 zł	9,28 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,47 zł	10,23 zł
Grupa 9	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,59 zł	9,28 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,80 zł	5,18 zł
Grupa 10	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,59 zł	9,28 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,67 zł	5,04 zł
Grupa 11	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,59 zł	9,28 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,47 zł	10,23 zł
Grupa 12	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,59 zł	9,28 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,34 zł	10,09 zł

Odprowadzanie ścieków od 13 do 24 miesiąca				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego albo urządzenia pomiarowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m3)	21,60 zł	23,33 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,91 zł	5,30 zł
Grupa 2	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m3)	21,60 zł	23,33 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,67 zł	5,04 zł
Grupa 3	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m3)	21,60 zł	23,33 zł
		stawka opłaty abonamentowej	1,97 zł	2,13 zł
Grupa 4	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego albo urządzenia pomiarowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m3)	21,60 zł	23,33 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,58 zł	10,35 zł

Stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych

Rodzaj stawki opłaty	Wielkość stawki opłaty netto zł/m3	Wielkość stawki opłaty z podatkiem VAT zł/m3
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - I zakres przekroczeń	6,73 zł	7,27 zł
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - II zakres przekroczeń	13,45 zł	14,53 zł
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - III zakres przekroczeń	26,90 zł	29,05 zł
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - IV zakres przekroczeń	40,35 zł	43,58 zł

5.4. Od miesiąca 25 do miesiąca 36 Spółka skalkulowała wysokość cen i stawek opłat jak niżej:

Zaopatrzenie w wodę od 25 do 36 miesiąca				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaje cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,60 zł	9,29 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,95 zł	5,35 zł
Grupa 2	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,60 zł	9,29 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,82 zł	5,21 zł
Grupa 3	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,60 zł	9,29 zł
		stawka opłaty abonamentowej	1,95 zł	2,11 zł
Grupa 4	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,60 zł	9,29 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,76 zł	10,54 zł
Grupa 5	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,60 zł	9,29 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,64 zł	10,41 zł
Grupa 6	odbiorcy usług zużywający wodę do celów realizacji zadań własnych gminy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia ludności w wodę przeznaczoną do spożycia przez ludzi rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,60 zł	9,29 zł
		stawka opłaty abonamentowej	3,65 zł	3,94 zł
Grupa 7	odbiorcy usług zużywający wodę do celów produkcji napojów i artykułów spożywczych, produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,67 zł	9,36 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,95 zł	5,35 zł
Grupa 8	odbiorcy usług zużywający wodę do celów produkcji napojów i artykułów spożywczych, produkcji podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,67 zł	9,36 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,76 zł	10,54 zł
Grupa 9	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,67 zł	9,36 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,95 zł	5,35 zł
Grupa 10	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,67 zł	9,36 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,82 zł	5,21 zł
Grupa 11	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,67 zł	9,36 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,76 zł	10,54 zł
Grupa 12	pozostali odbiorcy usług, w tym odbiorcy zużywający wodę do celów administracji publicznej, opieki zdrowotnej, handlu hurtowego i detalicznego, robót budowlanych oraz celów rolniczych rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków	-cena wody (zł/m ³)	8,67 zł	9,36 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,64 zł	10,41 zł

Odprowadzanie ścieków od 25 do 36 miesiąca				
Taryfowa grupa odbiorców usług		Rodzaj cen i stawek opłat	Wielkość cen i stawek opłat bez podatku VAT	Wielkość cen i stawek opłat z podatkiem VAT
Grupa 1	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego albo urządzenia pomiarowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m3)	21,88 zł	23,63 zł
		stawka opłaty abonamentowej	5,04 zł	5,44 zł
Grupa 2	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza lokalowego, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m3)	21,88 zł	23,63 zł
		stawka opłaty abonamentowej	4,82 zł	5,21 zł
Grupa 3	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków, rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody, na rzecz których spółka świadczy również usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m3)	21,88 zł	23,63 zł
		stawka opłaty abonamentowej	2,04 zł	2,20 zł
Grupa 4	odbiorcy usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków rozliczani w oparciu o wskazania wodomierza głównego albo urządzenia pomiarowego, na rzecz których spółka nie świadczy usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę	-cena ścieków (zł/m3)	21,88 zł	23,63 zł
		stawka opłaty abonamentowej	9,86 zł	10,65 zł

Stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych

Rodzaj stawki opłaty	Wielkość stawki opłaty netto zł/m3	Wielkość stawki opłaty z podatkiem VAT zł/m3
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - I zakres przekroczeń	7,02 zł	7,58 zł
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - II zakres przekroczeń	14,03 zł	15,15 zł
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - III zakres przekroczeń	28,06 zł	30,30 zł
stawka opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych - IV zakres przekroczeń	42,09 zł	45,46 zł

6. 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. Łączna należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierana jest w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.
- 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) Gminy obciążane są na podstawie cen i stawek opłat ustalonych w taryfie za pobór wód na cele, o których mowa w art. 22 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków zgodnie z obowiązującą taryfą.
- 15) Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe określa regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Zasady i metodyka naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

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

Spółka kalkuluje koszty opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w oparciu o koszty bezpośrednie, tj. koszty wynagrodzeń i pochodnych, materiałów, energii, opłat za usługi wodne, usług obcych, pozostałych kosztów. Koszty opłat za przekroczenie nie są uwzględniane w kosztach alokowanych do cen za ścieki oraz opłat abonamentowych (są wyłączone).

1.1. Podstawą stwierdzenia przekroczenia dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzonych do urządzeń kanalizacyjnych są wyniki analiz fizyko-chemicznych ścieków pochodzących z nieruchomości odbiorcy usług (dostawcy ścieków) pobranych w punkcie/punktach kontrolno-pomiarowych, w czasie kontroli prowadzonych w oparciu o aktualne przepisy Ustawy oraz rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 roku w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1757 t.j. z późn. zm.).

1.2. Dniem stwierdzenia przekroczenia jest dzień, w którym pobrano ścieki do kontroli analitycznej, w wyniku której laboratorium Spółki lub inne akredytowane laboratorium stwierdziło przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

1.3. O wynikach badań pobranych próbek Spółka poinformuje pisemnie odbiorcę usług w terminie do 14 dni od daty ich pobrania.

1.4. Dniem ustania przekroczenia lub zmiany stawki opłaty jest dzień:

- a) rekontroli wykonanej z własnej inicjatywy Spółki lub na wniosek odbiorcy usług, stwierdzającej ustanie przekroczeń warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych lub zmianę warunków przekraczania pociągających za sobą zmianę stawki opłaty;
- b) rekontroli jakości ścieków wykonanej na zlecenie odbiorcy usług przez akredytowane laboratorium w rozumieniu art. 147a ustawy prawo ochrony środowiska (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1973, 2127, 2269, z 2022 r. poz. 1079, 1260, 1504, 1576, 1747, 2088, 2127), podczas której nie stwierdzono przekraczania warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych lub stwierdzono zmianę warunków przekraczania pociągających za sobą zmianę stawki opłaty, z zastrzeżeniem, iż w razie nie powiadomienia Spółki o terminie rekontroli ilość ścieków z przekroczeniami określa się zgodnie z pkt. 1.7.

1.5. Odbiorca usług w przypadku, o którym mowa w pkt. 1.4. b) zobowiązany jest do doręczenia Spółce oryginału wyników badań.

1.6. Rekontrola na wniosek odbiorcy usług:

- a) Spółka przeprowadzi rekontrolę na pisemny wniosek odbiorcy usług w terminie do 3 dni roboczych od daty wpłynięcia wniosku;
- b) jeżeli w wyniku przeprowadzonej rekontroli zostanie stwierdzone przekraczanie dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń, Spółka na podstawie wyników rekontroli ustali odpowiednią stawkę opłaty.

1.7. Sposób ustalania ilości ścieków, w których stwierdzono przekroczenie warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych:

- a) ilość ścieków z przekroczeniami ustala się jako różnicę wskazań przyrządu pomiarowego z dnia dokonania rekontroli oraz wskazań tegoż przyrządu z dnia kontroli pierwotnej z zastrzeżeniem pkt. b)
- b) w przypadku rekontroli o której mowa w pkt. 1.4. b) odbiorca usług jest zobowiązany powiadomić Spółkę o terminie rekontroli co najmniej z 1 dniowym wyprzedzeniem. W razie niepowiadomienia Spółki o terminie rekontroli ilość ścieków z przekroczeniami ustala się jako różnicę wskazań przyrządu pomiarowego z dnia wykonania kolejnego odczytu przez Spółkę oraz wskazań tegoż przyrządu z dnia kontroli pierwotnej;
- c) w przypadku awarii urządzenia pomiarowego – ilość ścieków ustala się na podstawie średniej ilości m³ odprowadzonych ścieków z okresu 3 m-cy poprzedzających awarię przyrządu pomiarowego i ilości dni pomiędzy dniem kontroli pierwotnej a dniem rekontroli.

2. Sposób prowadzenia kontroli jakości ścieków:

- 1) Kontrole prowadzone są w oparciu o przepisy rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14 lipca 2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1757 z późn. zm.), w szczególności po powiadomieniu odbiorcy usług z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem.

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

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

Lp	Wskaźnik zanieczyszczeń/ parametr	Jednostka miary	Dopuszczalne wartości zanieczyszczeń/para- metrów	Zakres I	Zakres II	Zakres III	Zakres IV
				Zakres wskaźników zanieczyszczeń dla których naliczana jest opłata wg I stawki opłaty	Zakres wskaźników zanieczyszczeń dla których naliczana jest opłata wg II stawki opłaty	Zakres wskaźników zanieczyszczeń dla których naliczana jest opłata wg III stawki opłaty	Zakres wskaźników zanieczyszczeń dla których naliczana jest opłata wg IV stawki opłaty
1	Temperatura	°C	do 35				
2	Odczyn	pH	6,5-9,5				powyżej 35
3	Przewodność	μS/cm	1500				poniżej 6,5 i powyżej 9,5
4	Zawiesina łatwo opadająca	ml/l	10	1501-1750	1751-2000	2001-2250	powyżej 2250
5	Zawiesina ogólna	mg/l	500	10,1-12,0	12,1-14,0	14,1-16,0	powyżej 16
6	ChZT _{Cr}	mg/l	1000	501-750	751-1000	1001-2000	powyżej 2000
7	BZT ₅	mg/l	700	1001-1500	1501-2000	2001-4000	powyżej 4000
8	Substancje ekstrahujące się eterem naftowym	mg/l	100	701-1050	1051-1400	1401-2800	powyżej 2800
9	Fosfor ogólny	mg/l	14	101-150	151-200	201-300	powyżej 300
10	Azot amonowy	mg/l	200	14,1-18,0	18,1-22,0	22,1-26,0	powyżej 26
11	Chlorki	mg/l	1000	201-230	231-260	261-300	powyżej 300
12	Siarczany	mg/l	500	1001-1200	1201-1400	1401-1600	powyżej 1600
13	Aldehyd mrówkowy	mg/l	5	501-550	551-600	601-650	powyżej 650
14	Chrom ⁺⁶	mg/l	0,2	5,1-5,5	5,6-6,0	6,1-8,0	powyżej 8
15	Chrom ogólny	mg/l	1	0,2010-0,2030	0,2031-0,2070	0,2071-0,2100	powyżej 0,2100
16	Kadm	mg/l	0,4	1,01-1,03	1,04-1,07	1,08-1,20	powyżej 1,2
17	Miedź	mg/l	1	0,410-0,415	0,416-0,430	0,431-0,450	powyżej 0,45
18	Nikiel	mg/l	1	1,010-1,015	1,016-1,020	1,021-1,030	powyżej 1,03
19	Ołów	mg/l	1	1,010-1,015	1,016-1,020	1,021-1,030	powyżej 1,03
20	Rtęć	mg/l	0,06	1,01-1,015	1,016-1,020	1,021-1,030	powyżej 1,03
21	Węglowodory ropopochodne	mg/l	15	0,061-0,065	0,066-0,070	0,071-0,075	powyżej 0,075
22	WWA	mg/l	0,2				powyżej 15
23	Substancje powierzchniowo czynne niejonowe	mg/l	20	20,1-30,0	30,1-35,0	35,1-40,0	powyżej 0,2
24	Substancje powierzchniowo czynne anionowe	mg/l	15	15,1-22,5	22,6-30,0	30,1-37,5	powyżej 40,0
							powyżej 37,5

1. Za przekroczenie dopuszczalnych parametrów fizyko-chemicznych w ściekach określonych w tabeli zamieszczonej w niniejszym punkcie naliczana będzie opłata wynikająca z taryfy.

W razie przekroczenia dopuszczalnej wartości dwóch lub więcej parametrów opłatę ustala się przyjmując za podstawę parametr, którego przekroczenie pociąga za sobą najwyższą stawkę opłaty.

2. Wysokość opłaty ustala się na podstawie ilości ścieków z odpowiednimi parametrami przekroczeń pomnożonych przez stawkę jednostkową.

Odbiorca usług uiszcza opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych, na podstawie otrzymanych faktur VAT.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług.

Spółka świadczy dla odbiorców pełen zakres usług w zakresie ujmowania, uzdatniania i dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków i ich oczyszczania za pomocą urządzeń wodociągowych i urządzeń

kanalizacyjnych w zakresie uzyskanego zezwolenia, który jest zgodny z obowiązującym prawem.

Spółka 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 Rady Miejskiej w Białym Borze z dnia 02 lipca 2021 r., Nr XXX/225/2021 w sprawie zmiany Uchwały nr XII/93/2019 rady Miejskiej w Białym Borze z dnia 27 listopada 2019 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Białý Bór.

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.

Spółka 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, warunkami 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:

- 1) różne wysokości ceny za 1m³ dostarczonej wody
- 2) 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 kryteria:

- 1) różnicujące cenę za 1m³ dostarczonej wody – z uwagi na różną wysokość stawki opłaty za usługi wodne – opłaty zmiennej za pobór wód;
- 2) różnicujące stawkę opłaty abonamentowej:
 - a) 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;
 - b) podstawy rozliczenia, tzn., wodomierz główny czy wodomierz zainstalowany przy punktach czerpalnych wody w lokalu (tzw. wodomierz lokalowy) lub ryczałt, tj. brak wodomierza;

Wyodrębnienie taryfowych grup odbiorców usług w oparciu o różną wysokość uiszczanej opłaty zmiennej za usługi wodne wynika z przepisów Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie jednostkowych stawek za usługi wodne. I tak:

- 1) do grup 1-6 zostali przypisani odbiorcy usług pobierający wodę na cele określone w § 5 ust. 1 pkt 38) i 40) ww. rozporządzenia, ponieważ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z tegoż tytułu uiszcza opłatę za usługę wodną w wysokości 0,068 zł za 1m³;
- 2) do grup 7-12 zostali przypisani odbiorcy usług pobierający na pozostałe z celów określonych w § 5 ust. 1 innych aniżeli wymieniony w pkt 1 powyżej, ponieważ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z tegoż tytułu uiszcza opłatę za usługę wodną w wysokości 0,115 zł za 1m³.

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

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

W przeciwieństwie jednak do taryfowych grup odbiorców w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, w przypadku taryfowych grup odbiorców usług z zakresu zbiorowego odprowadzania ścieków, opłata za usługi wodne nie stanowi kryterium wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców,

ponieważ Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne uiszcza opłatę zmienną za usługi wodne zależną od wysokości ładunków w całym łącznym wolumenie ścieków oczyszczonych.

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 koszty gotowości do świadczenia usług, odczytów wodomierzy lub urządzeń pomiarowych oraz rozliczenia należności za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki.

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.

Spółka stosuje stawki opłaty zmiennej za usługi wodne na podstawie wydanej decyzji dla Spółki przez Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie nr KUO.470.18.2019.MO z dnia 14.03.2019 r. (w załączeniu do niniejszego Wniosku).

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług.

Określone w taryfie ceny i stawki opłat będą stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów wynikających z obowiązujących przepisów prawnych, standardów wyszczególnionych w zezwoleniu na prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz uchwalonym regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Podstawowym założeniem standardów jest to, że usługi komunalne powinny być świadczone przez przedsiębiorstwa samofinansujące się dzięki opłatom za usługi ustalonym na podstawie przepisów Ustawy i Rozporządzenia.

Spółka dostarcza wodę na podstawie ważnych pozwoleń wodno-prawnych w ilości zgodnej z nimi i oczekiwanej przez odbiorców, a jakość wody produkowanej przez Spółkę jest zgodna z obowiązującymi przepisami rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Spółka odprowadza ścieki na podstawie ważnych pozwoleń wodno-prawnych. Parametry ścieków surowych i oczyszczonych monitorowane są na bieżąco zgodnie z prawem wodnym i przepisami wydanymi na jego podstawie.

Obiekty Spółki objęte są planową kontrolą Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska. Dotychczasowe protokoły pokontrolne wydane były bez załoceń.

W ramach standardów jakościowych obsługi odbiorców usług Spółka zobowiązana jest do spełnienia obligacyjnych, minimalnych wymagań dotyczących poziomu jakości świadczonych usług, wynikających z przepisów prawa, zezwolenia udzielonego Spółce na prowadzenie działalności zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, oraz regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

Spółka przyjmuje od odbiorców przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania wody i odbioru ścieków. Bez zbędnej zwłoki przystępuje do usuwania zaistniałych zdarzeń (posiada 24 godzinny nadzór).

Spółka udziela odbiorcom informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania wody przerwanego z powodu awarii w sieci.

Spółka powiadamia odbiorców, z co najmniej siedmiodniowym, wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu wody, w formie ogłoszeń prasowych, komunikatów radiowych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie i indywidualnie w elektronicznym biurze obsługi klienta.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Spółkę Umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

Reklamacja może być zgłaszana w formie pisemnej na adres przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego (PWIK sp. z o.o., ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek lub PWIK sp. z o.o., ul. Nadrzeczna 1, 78-425 Biały Bór), w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne na stronie internetowej (sekretariat@pwik.szczecinek.pl lub bialybor@pwik.szczecinek.pl) lub ustnie przez telefon wskazany na stronie internetowej (tel. 94 37 401 39 lub 94 37 533 60) bądź osobiście do protokołu sporządzonego przez pracownika Dostawcy. Zaleca się aby reklamacja zawierała co najmniej:

- 1) imię i nazwisko/nazwę firmy i adres Odbiorcy usług,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) numer Umowy,
- 5) podpis Odbiorcy usług.

Spółka jest zobowiązana rozpatrzyć reklamację i udzielić pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 14 dni od dnia jej wniesienia, za którą przyjmuje się datę jej wpływu do siedziby Spółki.

Spółka udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

Z wypełnianiem standardów obsługi odbiorców usług wiąże się konieczność prowadzenia przez Spółkę specjalizowanej dokumentacji i udzielania informacji. Spółka prowadzi dokumentację dotyczącą realizacji standardów wynikających z ustawodawstwa, tj. dokumentowaniu podlegają m.in.: badania laboratoryjne jakości wody, kontrola ciśnienia

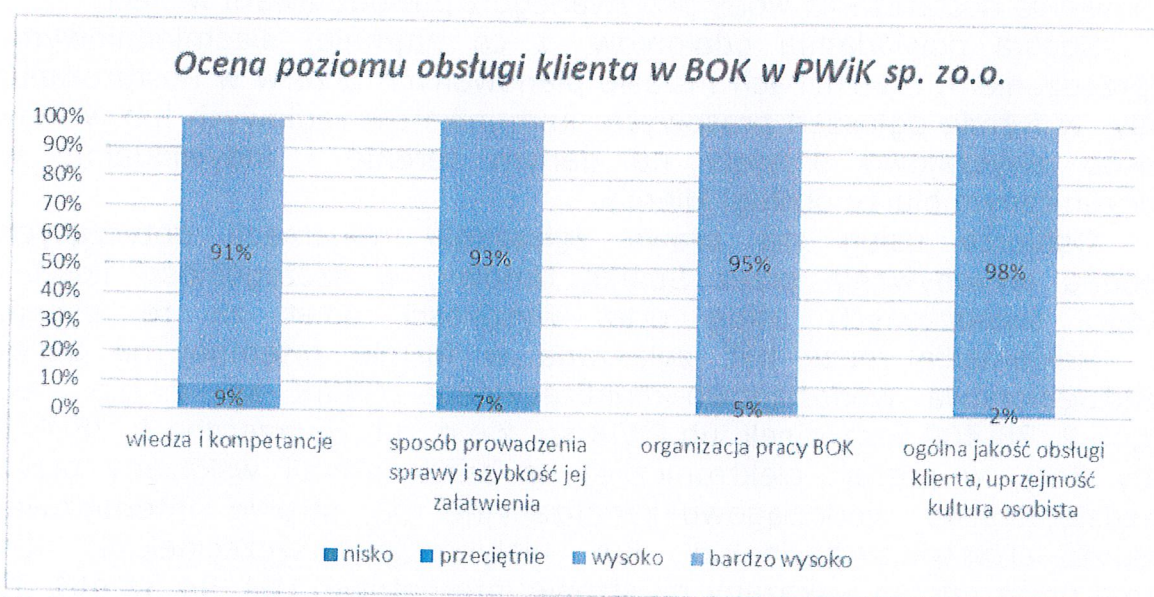
wody, utrzymanie i obsługa wodomierzy, legalizacja wodomierzy, niezawodność dostaw wody i odprowadzania ścieków, straty w sieci, czas potrzebny na naprawę sieci i innych urządzeń wod.-kan.

Spółka ponadto co roku dokonuje badania poziomu satysfakcji klienta.

Badanie przeprowadzane jest na podstawie ankiet wypełnianych przez Klientów. Poniżej prezentacja wyników z przeprowadzonego badania w roku 2022.

Wyniki badania dotyczące poziomu obsługi klienta w BOK w głównej mierze kształtują się *wysoko* i *bardzo wysoko*. W tej części badania skupiono się na wiedzy i kompetencjach, sposobie w jaki sprawa jest załatwiana oraz w szybkości jej realizacji, organizacji BOK, uprzejmości i kulturze osobistej pracowników.

Poniżej wykres przedstawiający ogólną ocenę poziomu obsługi klienta we wszystkich BOK PWiK.



W badaniu uzyskano następujące oceny:

- Wiedza i kompetencje- na pytanie Jak ocenia Pan/Pani wiedzę i kompetencje, 91% badanych bardzo wysoko, 9% wysoko;
- Sposób prowadzenia sprawy i szybkość jej załatwienia, 93% badanych odpowiedziało bardzo wysoko, 7% badanych wysoko;
- Organizacja pracy Biura Obsługi Klienta, 95% badanych odpowiedziało bardzo wysoko, 5% badanych wysoko;
- Ogólna jakość obsługi uprzejmość, kultura osobista, 98% badanych odpowiedziało bardzo wysoko, 2% badanych wysoko.

Reasumując, Spółka dokłada należytej staranności i zachowuje wysokie standardy jakościowe obsługi klientów.

Prezes Zarządu

Andrzej Wdowiak, MBA