

Załącznik do decyzji Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z dnia 20 października 2022 r., znak: PO.RZT.70.61.2022/D/SK

TARYFA

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

**obowiązująca na terenie
gminy Wągrowiec**

oraz

**DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ
NA OKRES 3 LAT**

**obowiązująca w obrębie miejscowości Rybowo na terenie
gminy Gołańcz**

**Taryfa w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
na obszarze całej gminy Wągrowiec oraz w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę na
obszarze Gminy Gołańcz w miejscowości Rybowo**

Spis treści

1. Informacje ogólne	2
2. Rodzaje prowadzonej działalności.....	2
3. Rodzaj i struktura taryf.....	4
4. Taryfowe grupy odbiorców usług.....	4
5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat.....	6
5.1. Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę.....	7
5.2. Taryfa dla zbiorowego odprowadzenia ścieków	7
6. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe	7
7. Warunki stosowania cen i stawek opłat.....	8
7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców	11
7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług	11

1. Informacje ogólne.

Niniejsze taryfy stanowią zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę oraz odprowadzanie ścieków na okres 36 miesięcy na terenie:

- Gminy Wągrowiec w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na obszarze całej gminy Wągrowiec;
- Gminy Gołańcz w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, wyłącznie na obszarze miejscowości Rybowo.

Taryfy określają także warunki ich stosowania.

Podstawę prawną opracowania taryf w szczególności stanowią:

- Ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. 2020 poz. 2028) – zwana dalej „Ustawa o zbiorowym zaopatrzeniu”;
- Ustawa z dnia 20 lipca 2017 r. - Prawo wodne (Dz.U. 2022 poz. 2233 z późn. zm.) – zwana dalej „Ustawa Prawo Wodne”;
- 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. 2022 poz. 1074 z późn. zm.) – zwane dalej „Rozporządzenie taryfowe”;
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2017 r. w sprawie jednostkowych stawek za usługi wodne (Dz.U. 2021 poz. 736) – zwane dalej „Rozporządzenie w sprawie jednostkowych stawek”;
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz.U. 2002 nr 8 poz. 70) – zwane dalej „Rozporządzenie ryczałtowe”.

Taryfowe ceny dotyczą wszystkich odbiorców usług w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków świadczonych przez Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Wągrowcu, zwany dalej Zakładem lub GZGKiM.

2. Rodzaje prowadzonej działalności.

Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Wągrowcu jest gminną jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, działającą w formie samorządowego zakładu budżetowego. Organem założycielskim Zakładu jest Rada Gminy Wągrowiec. Nadzór nad Zakładem sprawuje Wójt Gminy Wągrowiec.

Zgodnie ze statutem, uchwalonym uchwałą Nr XXXVII/273/2017 Rady Gminy Wągrowiec z dnia 22 lutego 2017 r., celem Zakładu jest wykonywanie zadań o charakterze użyteczności publicznej, należących do zadań własnych gminy, dotyczących bieżącego i nieprzerwanego zaspakajania zbiorowych potrzeb mieszkańców poprzez świadczenie usług powszechnie dostępnych w zakresie:

- 1) Zaopatrzenia w wodę:
 - a) dostarczanie odbiorcom wody spełniającej obowiązujące normy sanitarne,
 - b) bieżąca obsługa, konserwacja i nadzorowanie funkcjonowania sieci wodociągowych,
 - c) przebudowa, budowa, rozbudowa, remont i modernizacja sieci wodociągowych,

- d) przebudowa, budowa, rozbudowa, remont i modernizacja stacji uzdatniania wody wraz z całą infrastrukturą wodociągową,
 - e) prowadzenie dokumentacji i rozliczanie odbiorców ze zużytej wody oraz pobieranie opłat za dostarczoną wodę,
 - f) prowadzenie dokumentacji oraz dokonywanie rozliczeń z prowadzonej działalności zgodnie z obowiązującymi przepisami,
 - g) utrzymanie i bezpieczne użytkowanie obiektów budowlanych, zgodnie z zasadami określonymi w ustawie prawo budowlane;
- 2) odbioru i odprowadzania ścieków oraz obsługi oczyszczalni ścieków i sieci kanalizacyjnej:
- a) utrzymanie oraz bieżąca eksploatacja, konserwacja, nadzorowanie eksploatowanych i administrowanych budowli oraz urządzeń oczyszczalni ścieków, sieci kanalizacyjnej i stacji uzdatniania wody,
 - b) przebudowa, budowa, rozbudowa, remont i modernizacja sieci kanalizacyjnej i jej wyposażenia,
 - c) przebudowa, budowa, rozbudowa, remont i modernizacja oczyszczalni ścieków wraz z całą infrastrukturą,
 - d) odbieranie ścieków, prowadzenie ewidencji i pobieranie opłat za odprowadzane ścieki,
 - e) świadczenie usług w zakresie odbioru nieczystości płynnych ze zbiorników bezodpływowych,
 - f) prowadzenie dokumentacji oraz dokonywanie rozliczeń z prowadzonej działalności zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - g) utrzymanie i bezpieczne użytkowanie obiektów budowlanych, zgodnie z zasadami określonymi w ustawie prawo budowlane;
- 3) zarządzanie gminnym zasobem mieszkaniowym i użytkowym:
- a) zarządzanie, administrowanie i prowadzenie gospodarki mieszkaniowym zasobem gminy i lokalami użytkowymi stanowiącymi własność Gminy, w tym zawieranie umów najmu, dzierżawy, użyczenia,
 - b) wykonywanie napraw bieżących, konserwacji, remontów, adaptacji i budowy substancji mieszkaniowej i lokali użytkowych,
 - c) prowadzenie dokumentacji oraz dokonywanie rozliczeń z prowadzonej działalności zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - d) utrzymanie i bezpieczne użytkowanie obiektów budowlanych, zgodnie z zasadami określonymi w ustawie prawo budowlane;
- 4) pozyskiwania zewnętrznych środków finansowych, w tym środków pomocowych Unii Europejskiej, z przeznaczeniem na budowę, przebudowę, rozbudowę, modernizację i remont infrastruktury komunalnej, w tym mieszkań komunalnych oraz zakupu sprzętu i wyposażenia do obsługi tej infrastruktury;
- 5) pozostałym:
- a) realizacja zadań w zakresie utrzymania gminnych gruntów, obiektów i urządzeń użyteczności publicznej,
 - b) świadczenie usług w zakresie odbioru odpadów stałych,
 - c) świadczenie usług w zakresie wykonawstwa inwestycji i remontów instalacji wodociągowo – kanalizacyjnych oraz zasobu mieszkaniowego i lokali użytkowych będących własnością gminy Wągrowiec,

- d) świadczenie usług transportowych, użyteczności publicznej, w szczególności w zakresie dowożenia dzieci do placówek oświatowych na terenie gminy Wągrowiec oraz w inne wskazane miejsca,
- e) prowadzenie windykacji należności wynikających z zawartych przez Zakład umów.

Przedmiotem działalności GZGKiM w Wągrowcu według Polskiej Klasyfikacji Działalności jest m.in.:

- Pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody (PKD 36.00.Z),
- Odprowadzanie i oczyszczanie ścieków (PKD 37.00.Z),
- Roboty związane z budową rurociągów przesyłowych i sieci rozdzielczych (PKD 42.21.Z),
- Wykonywanie instalacji wodno – kanalizacyjnych, ciepłych, gazowych i klimatyzacyjnych (PKD 43.22.Z),
- Zarządzanie nieruchomościami wykonywane na zlecenie (PKD 68.32.Z).

3. Rodzaj i struktura taryf.

Zakład opracował taryfy zawierające ceny i stawki opłat. Sporządzona taryfa jest:

- a) **w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę** – taryfa niejednolita, wieloczęłkowa zawierająca różne ceny dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców podane dla 1 m³ dostarczanej wody oraz stawki opłaty abonamentowej na odbiorcę (na okres rozliczeniowy).
- b) **w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków** - taryfa niejednolita, wieloczęłkowa zawierająca jednakowe ceny dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców odprowadzanych ścieków oraz różne stawki opłaty abonamentowej.

Na opłaty abonamentowe składają się koszty związane z utrzymaniem w gotowości urządzeń wodociągowych, odczytem urządzenia pomiarowego oraz rozliczeniem obu usług. Stawka opłaty abonamentowej wyrażona jest w złotych na odbiorcę usług oraz okres rozliczeniowy, osobno dla wody i ścieków.

4. Taryfowe grupy odbiorców usług.

Uwzględniając potrzebę zachowania ciągłości stosowanego sposobu rozliczeń z odbiorcami usług, mając na uwadze sposób korzystania z urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, a także zróżnicowane koszty bieżącej eksploatacji oraz koszty rozbudowy urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych, dokonano podziału Odbiorców usług

GZGKiM dokonał alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług, uwzględniając lokalne uwarunkowania, w szczególności: wielkość zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców usług, dostępność danych odnoszących się do poszczególnych rodzajów kosztów, strukturę planowanych taryf w porównaniu z kosztem ich wdrożenia, stabilność stosowanych metod alokacji kosztów, wyposażenie w wodomierze i urządzenia pomiarowe.

W zakresie **zbiorowego zaopatrzenia w wodę**, Zakład wyodrębnił następujące taryfowe grupy odbiorców:

Grupa	Opis grupy	Rodzaj urządzenia pomiarowego
Grupa 1	Odbiorcy z terenu gminy Wągrowiec: gospodarstwa domowe, indywidualne gospodarstwa rolne, inne jednostki organizacyjne zajmujące się hodowlą zwierząt i ptactwa domowego, gminne jednostki organizacyjne i zakłady budżetowe oraz instytucje kultury położone na terenie gmin Wągrowiec	Odbiorcy posiadający wodomierze główne
Grupa 2	Odbiorcy z miejscowości Rybowo w gminie Gołańcz	Odbiorcy posiadający wodomierze główne
Grupa 3	Odbiorcy z terenu gminy Wągrowiec: gospodarstwa domowe, indywidualne gospodarstwa rolne, inne jednostki organizacyjne zajmujące się hodowlą zwierząt i ptactwa domowego, gminne jednostki organizacyjne i zakłady budżetowe oraz instytucje kultury położone na terenie gmin Wągrowiec	Odbiorcy posiadający podliczniki
Grupa 4	Odbiorcy z terenu gminy Wągrowiec: gospodarstwa domowe, indywidualne gospodarstwa rolne, inne jednostki organizacyjne zajmujące się hodowlą zwierząt i ptactwa domowego, gminne jednostki organizacyjne i zakłady budżetowe oraz instytucje kultury położone na terenie gmin Wągrowiec	Odbiorcy nie posiadający urządzenia pomiarowego (ryczałtowcy)
Grupa 5	Pozostali odbiorcy	Odbiorcy posiadający wodomierze główne
Grupa 6	Pozostali odbiorcy	Odbiorcy nie posiadający urządzenia pomiarowego (ryczałtowcy)

Zakład będzie obciążać gminę na podstawie cen ustalonych dla grupy taryfowej 1 za:

- 1) Wodę pobraną z publicznych studni i źródeł ulicznych,
- 2) Wodę zużytą do zasilania publicznych fontann i na cele przeciwpożarowe,
- 3) Wodę zużytą do zraszania publicznych ulic i publicznych terenów zielonych.

W zakresie **zbiorowego odprowadzania ścieków**, Zakład wyodrębnił grup odbiorców pod względem posiadanego urządzenia pomiarowego:

Grupa	Opis grupy	Rodzaj urządzenia pomiarowego
Grupa 1	Wszyscy odbiorcy	Odbiorcy posiadający wodomierze główne
Grupa 2	Wszyscy odbiorcy	Odbiorcy posiadający podliczniki
Grupa 4	Wszyscy odbiorcy	Odbiorcy nie posiadający urządzenia pomiarowego (ryczałtowcy)

5. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

Przy rozliczeniach za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki Zakład stosuje:

- **cenę** - wyrażoną w złotych za m³ dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków, którą Odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić Zakładowi,
- **stawkę opłaty abonamentowej** - wyrażoną w złotych za okres rozliczeniowy, którą Odbiorca usług jest zobowiązany zapłacić Zakładowi za gotowość, odczyt, rozliczenie wodomierza głównego, odczyt i rozliczenie wodomierza dodatkowego mierzącego ilość wody bezpowrotnie zużytej.

Zgodnie z przepisami Rozporządzenia do taryfowych cen i stawek opłat Zakład dolicza podatek VAT w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Na dzień opracowania niniejszej Taryfy stawka podatku VAT wynosi 8 %.

W rozliczeniach z Odbiorcami usług, o których mowa w Rozdziale III Taryfy, obowiązują następujące rodzaje cen i stawek opłat.

Zgodnie z Uchwałą Nr L/349/2017 Rady Gminy Wągrowiec z dnia 27 października 2017 r. w sprawie zatwierdzenia taryf za dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Wągrowiec, do m³ wody, pobranej z urządzeń zaopatrzenia w wodę przez gospodarstwa domowe, indywidualne gospodarstwa rolne, inne jednostki organizacyjne zajmujące się hodowlą zwierząt i ptactwa domowego, gminne jednostki organizacyjne i zakłady budżetowe oraz instytucje kultury położone na terenie Gminy Wągrowiec, ustalono dopłatę w wysokości 0,46 zł netto.

Dopłata nie obowiązuje na terenie gminy Gołańcz (Grupa 2). Dopłata jest stosowana do obecnie obowiązującej taryfy – zatwierdzonej decyzją Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie w Poznaniu z dnia 22 maja 2018 r., znak: PO.RET.070.495.2.2018.KS. Analogiczna dopłata, w wysokości nie niższej niż obecna, jest planowana w przypadku nowej taryfy, objętej niniejszym wnioskiem taryfowym. Dopłatą zostaną objęci odbiorcy z grup taryfowych 1, 3, 4. Ze względów proceduralnych stosowna uchwała zostanie podjęta przez Radę Gminy po zatwierdzeniu przez Regulatora obecnie procedowanej taryfy.

5.1. Taryfa dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę

Lp.	Grupa taryfowa	Rodzaj opłaty	Cena / stawka netto w okresie obowiązywania nowej taryfy			Jednostka miary
			od 1. do 12. miesiąca	od 13. do 24. miesiąca	od 25. do 36. miesiąca	
1	Grupa 1 WG1	cena za dostarczoną wodę	3,80	3,87	3,94	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	5,94	6,22	6,44	zł/m-c / odbiorcę
2	Grupa 2 Gospodarstwa Rybowo WG2	domowe cena za dostarczoną wodę	3,80	3,87	3,94	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	5,94	6,22	6,44	zł/m-c / odbiorcę
3	Grupa 3 PODL 1	cena za dostarczoną wodę	3,80	3,87	3,94	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	2,71	2,84	2,94	zł/m-c / odbiorcę
4	Grupa 4 R1	cena za dostarczoną wodę	3,80	3,87	3,94	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,57	3,74	3,87	zł/m-c / odbiorcę
5	Grupa 5 WG1	cena za dostarczoną wodę	3,80	3,87	3,94	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	5,94	6,22	6,44	zł/m-c / odbiorcę
6	Grupa 6 R1	cena za dostarczoną wodę	3,80	3,87	3,94	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,57	3,74	3,87	zł/m-c / odbiorcę

5.2. Taryfa dla zbiorowego odprowadzenia ścieków

Lp.	Grupa taryfowa	Rodzaj opłaty	Cena / stawka netto w okresie obowiązywania nowej taryfy			Jednostka miary
			od 1 do 12 miesiąca	od 13 do 24 miesiąca	od 25 do 36 miesiąca	
1	Grupa 1 WG1	cena za odprowadzone ścieki	8,94	9,00	9,08	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	7,20	7,54	7,81	zł/m-c / odbiorcę
2	Grupa 3 PODL1	cena za odprowadzone ścieki	8,94	9,00	9,08	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	3,25	3,41	3,53	zł/m-c / odbiorcę
3	Grupa 4 R1	cena za odprowadzone ścieki	8,94	9,00	9,08	zł/m ³
		stawka opłaty abonamentowej	4,36	4,57	4,73	zł/m-c / odbiorcę

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

Ilość dostarczonej wody ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań ilości wody pobranej, lub ilości wody pobranej pomniejszonej o ilość wody bezpowrotnie zużytej.

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

dotatkowego wodomierza zainstalowanego w uzgodnieniu z Zakładem Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Wągrowcu.

W przypadku braku urządzenia pomiarowego, ilość zużytej wody ustala się w oparciu o przepisy rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie określenia przeciętnych norm zużycia wody (Dz. U. z 2002 r. Nr 8, poz. 70), a ilość ścieków w takim przypadku jako równą ilość wody wynikającej z norm.

Wszystkie umowy odprowadzania ścieków z nieruchomości nieopomiarowanych wykorzystywanych dla prowadzenia działalności użyteczności publicznej oraz prowadzenia działalności gospodarczej są okresowo przeglądane (weryfikowane) i nowelizowane w celu uaktualnienia indywidualnej normy ilości odprowadzanych ścieków.

Jeżeli taryfa zawiera stawkę opłaty abonamentowej, należności wynikające z jej wysokości regulowane są niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym (§ 16 ust. 2 Rozporządzenia).

Ilości odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami usług, którzy zainstalowali na własny koszt wodomierz dodatkowy (podlicznik), ustalana jest w wysokości różnicy odczytów wodomierza głównego i dodatkowego (podlicznika).

W przypadku zawarcia umów z osobami korzystającymi z lokali w budynkach wielolokalowych, ilości dostarczonej wody ustala się na podstawie odczytów wodomierzy zainstalowanych w lokalach i wodomierza głównego. Ewentualną różnicę wskazań między wodomierzem głównym a podlicznikami pokrywają odbiorcy.

Zgodnie z przepisami prawa w sprawie dostarczania wody i odprowadzania ścieków, na terenie objętym działalnością GZGKiM w zakresie zbiorowego dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, 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.

7. Warunki stosowania cen i stawek opłat

7.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone jest przez Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Wągrowcu, w zakresie:

- poboru, uzdatniania i rozprowadzania wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi ze stacji uzdatniania wody w Ochodzy, Żelicach, Łeknie, Łukowie, Kaliszanach, Pawłowie Żońskim, Rudnicze i Kobylcu,

- rozprowadzania hurtowo zakupionej wody, przeznaczonej do spożycia przez ludzi, pobieranej i uzdatnianej przez: Gminny Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Budzynie, Gminę Damasławek, Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Gołańczy oraz Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Wągrowcu,
- odprowadzania i oczyszczania ścieków komunalnych na oczyszczalnię w Wiatrowie, Grylewie, Potulicach i Redgoszczy,
- odprowadzania ścieków komunalnych na oczyszczalnię prowadzoną przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Wągrowcu.

Usługi w ramach zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków są świadczone dla taryfowych grup Odbiorców określonych szczegółowo w Rozdziale III niniejszej taryfy.

Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Wągrowcu zobowiązany jest do zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń do realizacji usług:

- ciągłej dostawy wody w wymaganej ilości, o jakości wymaganej prawem, i pod odpowiednim ciśnieniem,
- niezawodnego, w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, odprowadzania ścieków komunalnych w celu ich oczyszczania na oczyszczalni w Wiatrowie, Grylewie, Potulicach i Redgoszczy oraz oczyszczalni prowadzonej przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Wągrowcu.

Obowiązek ten Zakład wypełnia w trybie bieżącej eksploatacji użytkowanych urządzeń, planowania i realizacji ich odnowy i modernizacji, oraz zapewnienia fachowego nadzoru nad budową nowych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych na terenie gminy Wągrowiec.

7.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w taryfie ceny i stawki opłat abonamentowych są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi Odbiorców usług wynikających z obowiązujących przepisów prawa, regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gmin Wągrowiec i Gołańcz oraz z umów zawartych z poszczególnymi Odbiorcami usług wodociągowych i kanalizacyjnych.

Obsługa Odbiorców usług realizowana jest przez pracowników Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Wągrowcu, którzy zajmują się sprawami zgłaszanymi do Zakładu: bezpośrednio, telefonicznie i elektronicznie. Organizacja pracy pracowników zajmujących się siecią wodociągową zapewnia dozór urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych przez 24 godziny na dobę.

Skargi, wnioski i postulaty odbiorców usług są rejestrowane i uwzględniane w bieżącej działalności i planach rozwojowych Zakładu.

Woda dostarczana Odbiorcom spełnia wymogi jakościowe wynikające z rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz.U. z 2017 r, poz. 2294). Wybrane punkty poboru wody i sieci są nadzorowane przez Państwową Inspekcję Sanitarną. Dodatkowo GZKiM zleca bieżące analizy jakości wody w uprawnionym laboratorium.

GZKiM dostarcza wodę w ilości oczekiwanej przez odbiorców usług, a jakość wody produkowanej przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zgodna zarówno z normami krajowymi, jak i normami europejskimi. Parametry jakościowe są zgodne z rozporządzeniem Ministra

Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi (Dz. U. poz. 2294).

W ramach standardów jakościowych obsługi odbiorców usług przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne spełnia obligatoryjne wymagania dotyczące poziomu świadczonych usług wynikające z przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

W przedsiębiorstwie wszystkie wodomierze odczytywane są fizycznie przez dwóch inkasentów zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy. Przedsiębiorstwo nie posiada odczytów elektronicznych, radiowych lub podobnych. Praca inkasentów jest szczególnie trudna ze względu na rozległy obszar objęty odczytywaniem liczników (347,75 km²) oraz często utrudniony dostęp w szczególności w przypadku lokali komunalnych czy gospodarstw rolnych. Duże odległości i rozproszona struktura przekłada się oczywiście na zwiększone koszty odczytu wodomierzy.

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dostarcza nadto odbiorcom usług niezbędne informacje, w szczególności:

1. informacje na temat praw przysługujących klientowi i obowiązków dostawcy wody / odbiorcy ścieków, warunków zawierania umów, sposobów załatwiania reklamacji i dochodzenia praw, sposobów rozliczeń, również informacje na temat kar,
2. informacje finansowe - o wysokościach cen i opłat za wodę oraz ścieki wynikających z przyjętych taryf,
3. informacje na temat procedur obowiązujących w przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjnym (informacje o warunkach podłączenia do sieci wod.-kan., informacje o procedurach odczytu wodomierzy i fakturowania, wpłacania należności, zgłaszania i usuwania awarii, wstrzymywania dostarczania wody, rozwiązywania umów),
4. informacje dotyczące strategii ogólnej, długofalowych planów rozwoju przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz lokalnego rozwoju ekonomicznego.

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

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udziela wszelkich informacji dotyczących:

1. prawidłowego sposobu wykonywania przez odbiorcę usług umowy;
2. warunków przyłączenia się do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej;
3. występujących zakłóceń w dostawach wody lub odprowadzaniu ścieków;
4. występujących awarii urządzeń wodociągowych lub urządzeń kanalizacyjnych;
5. planowanych przerw w świadczeniu usług.

GZGKiM w wyżej wskazanym zakresie udziela informacji za pośrednictwem telefonu, elektronicznych środków przekazu bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni.

W przypadku gdy prośba o udzielenie informacji jest wyrażony w formie pisemnej (także elektronicznej), GZGKiM udziela odpowiedzi w tej samej formie w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania prośby, chyba że osoba zwracająca się o informację wyraźnie zaznaczyła, że informacja ma być jej udzielona w innej z formie. Jeżeli udzielenie informacji wymaga dokonania ustaleń wymagających okresów dłuższych niż terminy wskazane w zdaniach poprzednich, Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przed upływem tych terminów informuje o tym osobę, która złożyła prośbę o informację i wskazuje jej ostateczny termin udzielania odpowiedzi. Termin ten nie powinien być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku.

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

Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, w sposób zwyczajowo przyjęty (lokalna prasa, portale społecznościowe) z wyprzedzeniem co najmniej 72-godzinnym. Ponadto GZGKiM informuje niezwłocznie odbiorców usług, w sposób zwyczajowo przyjęty, o zaistniałych nieplanowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody, o ile czas ich trwania przekracza 6 godzin. W razie planowanej lub zaistniałej przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia zastępczy punkt poboru wody i poinformować o tym fakcie odbiorców usług, wskazując lokalizację zastępczego punktu poboru wody. Przerwy w dostawach wody występują sporadycznie a wszelkie awarie usuwane są bez zbędnej zwłoki.

Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu wykonywania przez Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjnej umowy, w szczególności ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi. Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej. Odbiorca usług, który składa reklamację, powinien wskazać przedmiot reklamacji, przedstawić okoliczności uzasadniające reklamację oraz wskazać lub dołączyć dokumenty lub inne dowody umożliwiające jej rozpatrzenie. GZGKiM rozpatruje reklamacje bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym jednak niż 30 od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji.

Odbiorcy usług mają możliwość kontaktowania się z GZGKiM telefonicznie na numer Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego w godzinach pracy, tj., od poniedziałku do piątku od 7.00 do 15.00 pod numerem telefonu: 67 262 14 62 . Interesantów GZGKiM przyjmuje od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 15.00.

Oprócz kontaktu telefonicznego odbiorcy usług mogą się kontaktować z Zakładem za pomocą poczty elektronicznej pod adresem gzgkim@gzgkimwagrowiec.pl oraz pod adresem elektronicznej skrzynki podawczej e-PUAP pod adresem: Gzgkim_Wagrowiec/SkrytkaESP.

Po godzinach pracy, odbiorcy usług mają możliwość zgłoszenia awarii przez 24 godziny na dobę pod numerem telefonu: 695 750 351 (konserwator sieci) lub 605 034 082 (dyrektor).



Z UP. DYREKTORA
Radosław Jagodziński
Radosław Jagodziński
ZASTĘPCA DYREKTORA

