



**Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie**

**DYREKTOR
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
w Gliwicach**

Gliwice, dnia 26 czerwca 2024 r.

**Przedsiębiorstwo Wodociągowo-Kanalizacyjne
„Górna Odra” Sp. z o.o.
ul. Parkowa 1
47-451 Tworków**

Wójt Gminy Krzyżanowice

znak sprawy: C.RZT.70.50.2024

DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust. 2 oraz 27a ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. j. Dz. U. z 2024 r., poz. 757, zwanej dalej „uzzwoś”), w związku z art. 104 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2024 r., poz. 572, zwanej dalej „Kpa”), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego z wniosku Przedsiębiorstwa Wodociągowo-Kanalizacyjnego „Górna Odra” sp. z o.o. z siedzibą w Tworkowie (47-451), przy ul. Parkowej 1, który wpłynął do tut. organu regulacyjnego w dniu 29 kwietnia 2024 r., **zatwierdzam taryfę za zbiorowe zaopatrzenie w wodę na terenie gminy Krzyżanowice na okres 3 lat.**

Taryfa stanowi załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 24b ust. 1 uzzwoś w dniu 29 kwietnia 2024 r. na wniosek Przedsiębiorstwa Wodociągowo-Kanalizacyjnego „Górna Odra” sp. z o.o. z siedzibą w Tworkowie zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia nowej taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę na terenie gminy Krzyżanowice na okres 3 lat.

Dyrektor
Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Gliwicach
ul. Sienkiewicza 2, 44-100 Gliwice
tel.: +48 (32) 777 49 50 | faks: +48 (32) 777 49 99
e-mail: gliwice@wody.gov.pl

www.gov.pl/wody-polskie-gliwice

Analiza złożonego wniosku pod względem formalnym i merytorycznym wykazała, że został on sporządzony niezgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa w zakresie zatwierdzania taryf za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.

Z tego powodu organ regulacyjny wystosował wezwania do Wnioskodawcy i Wójta Gminy Krzyżanowice w dniu 7 maja 2024 r. w trybie art. 27b ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków, do przedłożenia informacji i dokumentów oraz złożenia dodatkowych wyjaśnień.

Wnioskodawca oraz Wójt Gminy Krzyżanowice udzielili odpowiedzi na ww. wezwania.

Biorąc pod uwagę zgromadzony materiał dowodowy w sprawie, organ regulacyjny pismem z dnia 17 czerwca 2024 r., działając w trybie art. 10 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego zawiadomił strony postępowania o zakończeniu postępowania administracyjnego w przedmiotowej sprawie i możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym.

Strony postępowania nie skorzystały z ww. prawa do wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów.

Przystępując do oceny kompletnego wniosku taryfowego, Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie z siedzibą w Gliwicach, zważył co następuje.

Zgodnie z art. 24b ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny, jeżeli wynik oceny, weryfikacji lub analizy, o których mowa w art. 24c ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków jest pozytywny.

Zgodnie z art. 24c ust. 2 ustawy, jeżeli wynik oceny, weryfikacji lub analizy, o których mowa w ust. 1, jest pozytywny, organ regulacyjny zatwierdza taryfę w drodze decyzji.

Zgodnie z art. 27a ust. 1 ustawy organem regulacyjnym jest dyrektor regionalnego zarządu gospodarki wodnej Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie.

Zgodnie z 104 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego organ administracji publicznej załatwia sprawę przez wydanie decyzji, chyba że przepisy kodeksu stanowią inaczej.

Materialnoprawną podstawę decyzji o zatwierdzeniu taryfy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków stanowi ustawa z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. Natomiast szczegółowe sposoby określania taryf i odpowiednia ich ocena przez organ regulacyjny odbywa się na podstawie aktu wykonawczego do ww. ustawy, tj. Rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (t. j. Dz. U. z 2022 r., poz. 1074). Oceniając projekt taryfy, organ regulacyjny analizuje jej uzasadnienie oraz bada jej zgodność z obowiązującymi przepisami prawa, w tym analizuje zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz weryfikuje koszty związane ze świadczeniem usług, poniesione w latach obrachunkowych obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalone na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem celowości ich ponoszenia, w celu zapewnienia ochrony

Dyrektor

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Gliwicach
ul. Sienkiewicza 2, 44-100 Gliwice
tel.: +48 (32) 777 49 50 | faks: +48 (32) 777 49 99
e-mail: gliwice@wody.gov.pl

www.gov.pl/wody-polskie-gliwice

interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen. Z powyższym koresponduje § 3 ww. Rozporządzenia, na podstawie którego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne opracowuje taryfę w sposób zapewniający m.in. uzyskanie niezbędnych przychodów oraz ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat. Niewątpliwie § 3 pkt 1 lit. b przywołanego Rozporządzenia należy do kategorii przepisów wiążących, bowiem zapewnia ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat, jednakże prawidłowe ustalenie stanu faktycznego nie może pominąć zasady wynikającej z § 3 pkt 1 lit. a ww. Rozporządzenia, zgodnie z którym opracowanie taryfy następuje w sposób zapewniający uzyskanie niezbędnych przychodów.

Przedłożony wniosek wraz z uzupełnieniami został poddany szczegółowej analizie pod względem kryteriów warunków ekonomicznych oraz weryfikacji kosztów, z punktu widzenia celowości ich ponoszenia. Organ regulacyjny zauważa, iż Wnioskodawca w swoich wyjaśnieniach podniósł okoliczności uzasadniające zaproponowanie cen za świadczone usługi we wnioskowanej wysokości.

Organ regulacyjny ocenił projekt taryfy, a w szczególności zweryfikował sprawozdania finansowe za ostatnie trzy lata obrotowe, zakres świadczonych usług, tabele zawierające porównanie cen i stawek opłat taryfy obowiązującej w dniu złożenia wniosku z cenami i stawkami opłat nowej taryfy, poziom niezbędnych przychodów Wnioskodawcy, alokację niezbędnych przychodów według taryfowych grup odbiorców usług w okresie obowiązywania nowych taryf, kalkulację cen i stawek opłat za świadczone usługi. Jednocześnie organ dokonał weryfikacji kosztów związanych ze świadczeniem usług poniesionych w latach obrachunkowych ustalonych na podstawie ewidencji księgowej z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryf.

Wnioskodawca wskazał elementy wpływające na ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę tj. koszty amortyzacji, wynagrodzeń, materiałów, hurtowego zakupu wody, energii, usług obcych oraz pozostałe koszty.

Planowane wysokości cen i stawek opłat mają na celu pokrycie wszystkich kosztów funkcjonowania. Prognoza kosztów została oparta na: założeniach makro- i mikroekonomicznych, prognozie zmian warunków ekonomicznych oraz wielkości usług i warunków ich świadczenia.

Pod uwagę zostały wzięte: stopa inflacji i wskaźnik cen produkcji sprzedanej przemysłu. Wysokość kosztów zaopatrzenia w wodę została określona na podstawie zaplanowanej ilości dostarczonej wody oraz planowanych cen jednostkowych ww. usług.

Określone przez Wnioskodawcę założenia ekonomiczne spowodowały ustalenie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę, tak jak w załączniku do decyzji.

W przedstawionym stanie faktycznym i obowiązującym stanie prawnym, pozytywnie oceniono i zweryfikowano wniosek taryfowy za zbiorowe zaopatrzenie w wodę na terenie gminy Krzyżanowice na okres 3 lat, ponieważ okoliczności sprawy oraz złożone wyjaśnienia uzasadniają przyjęcie rozstrzygnięcia jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d uzw. Opłatę w wysokości 658,99 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego o numerze 88 1130 1017 0020 1510 6720 0021 w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

POUCZENIE

1. Od niniejszej decyzji służy stronom prawo wniesienia odwołania do Prezesa Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Gliwicach Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji.
2. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu, który wydał decyzję. Z dniem doręczenia organowi administracji publicznej oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania przez ostatnią ze stron postępowania, decyzja staje się ostateczna i prawomocna. Nie jest możliwe skuteczne cofnięcie oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania.

Z upoważnienia Dyrektora



p.o. Z-CA DYREKTORA

Jolanta Chochót

Otrzymują:

1. Przedsiębiorstwo Wodociągowo-Kanalizacyjne „Górna Odra” Sp. z o.o. ul. Parkowa 1, 47-451 Tworków
2. Wójt Gminy Krzyżanowice, ul. Główna 5, 47-450 Krzyżanowice
3. BIP
4. Wydział RZT a/a

Dyrektor

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Gliwicach
ul. Sienkiewicza 2, 44-100 Gliwice
tel.: +48 (32) 777 49 50 | faks: +48 (32) 777 49 99
e-mail: gliwice@wody.gov.pl

www.gov.pl/wody-polskie-gliwice

Niniejsza taryfa stanowi załącznik do decyzji
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki
Wodnej w Gliwicach PGW WP

z dnia 26-06-2024

znak: C.RiT. 70.50.2024

ZAŁĄCZNIK K1 – aktualizacja 06.06.2024 r.

p.o. Z-CIA DYREKTORA

Jolanta Chochół

TARYFA
DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA
W WODĘ

na terenie
gminy Krzyżanowice

Przedsiębiorstwo Wodociągowo-Kanalizacyjne
„Górna Odra” sp. z o.o.

KWIECIEŃ 2024

Przedsiębiorstwo
Wodociągowo-Kanalizacyjne
„Górna Odra” Sp. z o.o.
47-451 Tworków, ul. Parkowa 1

PREZES ZARZĄDU

Krzysztof Bączak

Niniejsza taryfa stanowi zestawienie cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę, a także określa warunki ich stosowania na terenie Gminy Krzyżanowice na okres 3 lat.

Przedkładana taryfa została opracowana przez Przedsiębiorstwo Wodociągowo-Kanalizacyjne „Górna Odra” sp. z o.o. (dalej jako: **Przedsiębiorstwo**) na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności na podstawie ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz aktów wykonawczych wydanych na jej podstawie.

Niniejsza taryfa zapewnia:

- a) uzyskanie niezbędnych przychodów,
- b) ochronę odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen i stawek opłat,
- c) eliminowanie subsydiowania skrośnego,
- d) motywowanie odbiorców usług do racjonalnego użytkowania wody,
- e) łatwość obliczania i sprawdzania cen i stawek opłat.

Taryfowe ceny i stawki opłat dotyczą wszystkich odbiorców usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, tj. z wyłączeniem:

- usług hurtowej dostawy wody i hurtowego odbioru ścieków,
- usług wprowadzania wód opadowych i roztopowych do kanalizacji deszczowej,
- usług odbioru nieczystości ciekłych świadczonych przy użyciu wozów asenizacyjnych.

1. Rodzaje prowadzonej działalności

Przedsiębiorstwo prowadzi działalność w **zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę w szczególności na podstawie:**

- ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 559 ze zm.),
- ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2023 r. poz. 537 ze zm.; dalej zwanej także „**Ustawą**”),
- Rozporządzenia 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 (tj. Dz.U. z 2022 r. poz. 1074 ze zm.; dalej zwanego także „**Rozporządzeniem taryfowym**”),
- uchwały Rady Gminy Krzyżanowice z dnia 30 kwietnia 2019 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Krzyżanowice,
- Decyzji Wójta Gminy Krzyżanowice nr 7620/10/09 z dnia 20 kwietnia 2009 r. w sprawie zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę.

2. Rodzaj i struktura taryfy

Mając na uwadze lokalne warunki w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę zastosowano:

1) dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę taryfę:

- **niejednolitą**, zawierającą różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług ceny za dostarczoną wodę lub różne dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców usług stawki opłat;
- **wieloczołnową**, zawierającą:
 - cenę odniesioną do 1 m³ dostarczanej wody;
 - stawkę opłaty abonamentowej.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

Taryfowa grupa odbiorców usług obejmuje odbiorców wyodrębnionych na podstawie charakterystyki zużycia wody, warunków zbiorowego zaopatrzenia w wodę, a także na podstawie sposobu rozliczeń za świadczone usługi. Przedsiębiorstwo dokonuje alokacji kosztów na taryfowe grupy odbiorców usług, uwzględniając lokalne uwarunkowania, w szczególności:

- a) wielkość zróżnicowania kosztów świadczenia usług w poszczególnych taryfowych grupach odbiorców usług, mierzoną kosztami jednostkowymi,
- b) dostępność danych odnoszących się do poszczególnych rodzajów kosztów,
- c) strukturę i rodzaj planowanych taryf,
- d) stabilność stosowanych metod alokacji kosztów,
- e) wyposażenie w wodomierze i urządzenia pomiarowe,
- f) możliwość wyodrębnienia kosztów dla ich właściwej alokacji.

3.1. Taryfowe grupy odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę

W zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę Przedsiębiorstwo wyodrębniło 3 grupy taryfowe. Taryfowe grupy odbiorców usług dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę wraz z charakterystyką przedstawione zostały w Tabeli nr 1.

Tabela nr 1. Taryfowe grupy odbiorców usług dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Charakterystyka
1	Grupa W1 (wodomierz główny; 2 miesiące)	Odbiorcy rozliczani na podstawie wskazania wodomierza głównego; okres rozliczeniowy: 2 miesiące
2	Grupa W2 (ryczałt; 2 miesiące)	Odbiorcy rozliczani na podstawie przeciętnych norm zużycia wody oraz Gmina na cele p.poż.; okres rozliczeniowy: 2 miesiące
3	Grupa W3 (budynki wielolokalowe; 2 miesiące)	Odbiorcy w lokalach budynków wielorodzinnych; okres rozliczeniowy: 2 miesiące

4. Rodzaje oraz wysokość cen i stawek opłat

4.1. Wysokość cen i stawek opłat dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę

W rozliczeniach za dostarczoną wodę obowiązuje taryfa niejednolita, wielocłonowa składająca się z ceny wyrażonej w złotych za m³ dostarczonej wody oraz stawki opłaty abonamentowej. Należy przy tym zauważyć, że poszczególne ceny oraz stawki opłaty abonamentowej zostały ustalone w odrębnej wysokości dla poszczególnych 12-miesięcznych okresów obowiązywania nowej taryfy. Kształtują się one w sposób opisany w Tabeli nr 3.

Tabela nr 2. Wysokość cen i stawek opłaty abonamentowej netto za dostarczanie wody w okresie obowiązywania nowej taryfy

Lp.	Taryfowa grupa odbiorców usług	Elementy taryfy	Jednostka	Okres obowiązywania nowej taryfy		
				od 1 do 12 miesięcy	od 13 do 24 miesięcy	od 25 do 36 miesięcy
1	Grupa W1 (wodomierz główny; 2 miesiące)	cena za dostarczoną wodę	zł / m ³	4,49 zł	4,60 zł	4,66 zł
		stawka opłaty abonamentowej na odbiorcę - woda	zł / okres rozliczeniowy	20,93 zł	21,34 zł	21,77 zł
2	Grupa W2 (ryczałt; 2 miesiące)	cena za dostarczoną wodę	zł / m ³	4,49 zł	4,60 zł	4,66 zł
		stawka opłaty abonamentowej na odbiorcę - woda	zł / okres rozliczeniowy	18,44 zł	18,80 zł	19,18 zł
3	Grupa W3 (budynki wielolokalowe; 2 miesiące)	cena za dostarczoną wodę	zł / m ³	4,49 zł	4,60 zł	4,66 zł
		stawka opłaty abonamentowej na odbiorcę - woda	zł / okres rozliczeniowy	4,69 zł	4,78 zł	4,87 zł

Do cen i stawek opłat netto wskazanych w Tabeli nr 3 doliczany jest podatek od towarów i usług (VAT), określony odrębnymi przepisami i obowiązujący w danym okresie rozliczeniowym

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

Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy, Rozporządzenia taryfowego, Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 stycznia 2002 r. w sprawie

określenia przeciętnych norm zużycia wody oraz Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na obszarze Gminy Krzyżanowice.

Ilość pobranej wody ustalana jest na podstawie wskazań wodomierza głównego (Grupa W1), wodomierza lokalowego w budynkach wielolokalowych (Grupa W3), przeciętnych norm zużycia wody (Grupa W2).

Podstawą obciążenia odbiorcy usług należnościami za usługi dostarczenia wody świadczone przez Przedsiębiorstwo jest faktura. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę w terminie określonym w fakturze, zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę.

Rozliczenia za usługi zaopatrzenia w wodę prowadzone są przez Przedsiębiorstwo z odbiorcami usług na podstawie określonych w taryfach cen i stawek opłat i ilości dostarczonej wody. Stała opłata abonamentowa ustalana jest za każdy okres rozliczeniowy także w przypadkach braku poboru wody. Należności wynikające z wysokości stawki opłaty abonamentowej powinny być regulowane niezależnie od tego, czy odbiorca usług pobierał wodę w danym okresie rozliczeniowym.

Odbiorcy wody w lokalach w budynkach wielorodzinnych rozliczani są za ilość wody wskazanej przez wodomierze zainstalowane na własny koszt. Natomiast zarządca budynku obciążany jest z wodomierza głównego za różnicę pomiędzy wskazaniem wodomierza głównego, a sumą wskazań wodomierzy w lokalach.

W razie stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza ilość wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie trzech miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe, to na podstawie średniego zużycia wody w porównywalnym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza.

O ile umowa zawarta z odbiorcą usług nie stanowi inaczej, rozliczenie za zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest co 2 miesiące.

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

Zasadnicza działalność związana z usługami realizowanymi przez Przedsiębiorstwo koncentruje się na ciągłym, bezawaryjnym i skutecznym dostarczaniu wody, przy jednoczesnym uwzględnieniu ochrony interesów odbiorców usług oraz wymagań środowiskowych. Ma to swoje odzwierciedlenie w cenach i stawkach opłat świadczonych usług. Zbiorowe zaopatrzenie w wodę dokonywane jest dla wszystkich odbiorców usług w oparciu o takie same zasady technologiczne i techniczne.

6.1. Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

Usługi obejmujące dostarczanie wody odbywają się na podstawie pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę zawartej pomiędzy Przedsiębiorstwem a odbiorcą usług, którego nieruchomość podłączona jest do sieci wodociągowej gminy Krzyżanowice. Kwalifikacja do podanych taryfowych grup odbiorców usług może być potwierdzona odpowiednim zapisem w obowiązującej stronie umowy na dostawę wody.

Usługi w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę świadczone są za pomocą urządzeń wodociągowych będących w eksploatacji Przedsiębiorstwa. Co istotne woda dostarczana dla wszystkich odbiorców poddawana jest tym samym procesom, które zapewniają spełnienie wymagań dotyczących wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi.

Usługi w zakresie zaopatrzenia wodę dotyczą wody, która jest wydobywana, uzdatniana i dostarczana na potrzeby wykorzystania:

- a) do celów socjalno-bytowych
- b) do celów działalności gospodarczej oraz użyteczności publicznej
- c) do celów realizacji zadań własnych gminy, o których mowa w treści art. 22 Ustawy, w szczególności w zakresie ochrony przeciwpożarowej.

Przedsiębiorstwo zakupuje wodę od Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Krzanowicach na podstawie umowy o hurtowej sprzedaży wody produkowanej na SUW Borucin.

W zakresie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę świadczonych na rzecz taryfowych grup odbiorców usług znajdują się m.in. następujące obszary działalności:

- pobór i uzdatnianie wody,
- dostarczanie wody do odbiorców,
- utrzymywanie w stanie gotowości eksploatowanej sieci i urządzeń wodociągowych,
- odczytywanie ilości wody dostarczonej odbiorcy,
- dokonywanie rozliczenia za dostarczoną wodę,
- usuwanie awarii,
- kontrolowanie parametrów jakościowych dostarczanej wody,
- dokonywanie odbiorów technicznych nowych urządzeń wodociągowych,
- kontrolowanie przyłączy wodociągowych,
- montowanie i utrzymanie wodomierzy głównych,
- zapewnienie zastępczego źródła poboru wody w przypadku braku możliwości dostaw wody z sieci wodociągowej.

6.2. Standardy jakościowe obsługi odbiorców usług

Określone w taryfie ceny i stawki opłat umożliwiają Przedsiębiorstwu realizację dostaw wody w wymaganej ilości, jakości i pod odpowiednim ciśnieniem, z uwzględnieniem zapewnienia sprawności technicznej urządzeń wodociągowych będących w eksploatacji Przedsiębiorstwa.

Przedsiębiorstwo zapewnia całodobową obsługę w zakresie prawidłowego funkcjonowania urządzeń wodociagowych, zgodnie z postanowieniami regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Bezpośrednia obsługa odbiorców usług odbywa się w siedzibie Przedsiębiorstwa przy ul. ul. Parkowa 1 47-451 Tworków. Szczegółowe informacje o sposobie załatwiania spraw dostępne są w ww. siedzibie lub na stronie internetowej: <https://www.gornaodra.com/>.

Obowiązki informacyjne w przypadku awarii, nieodpowiednich parametrów wody oraz przerw w dostawie usług

W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez Przedsiębiorstwo oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, Przedsiębiorstwo ma obowiązek:

- poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób,
- o ile jest to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody,
- poinformować odpowiednie gminne dyżurne służby, wskazując przewidywany czas przywrócenia ciągłości świadczonych usług.

O planowanych ograniczeniach w dostawie wody Przedsiębiorstwo informuje odbiorców usług, na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody oraz przewidywanym obniżeniu jej jakości Przedsiębiorstwo informuje odbiorców w sposób zwyczajowo przyjęty, tj. poprzez wywieszenie ogłoszeń co najmniej na 2 dni przed planowanym terminem.

W razie przerwy w dostawie wody przekraczającej 12 godzin, niezależnie od przyczyny, Przedsiębiorstwo zapewnia zastępczy punkt poboru wody zlokalizowany na obszarze ich działalności i informuje odbiorców o jego lokalizacji poprzez wywieszenie ogłoszeń oraz informację zamieszczoną na swojej stronie internetowej oraz stronie gminy.

Reklamacje dotyczące sposobu wykonywania umowy

Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do Przedsiębiorcy reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi wynikających z udokumentowanego błędu pomiarowego przyrządów pomiarowych niezależnie od ich własności.

Reklamacje mogą być składane w formie ustnej, telefonicznej, e-mailem, pisemnie. Reklamacje powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

Odbiorca usług lub podmiot wnoszący reklamację zobowiązany jest do informowania przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego o zmianie danych, w szczególności o zmianie adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji.

Przedsiębiorstwo zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwiania reklamacji i sposobie rozstrzygania zgodnie z ustawą, spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

W przypadku niedostępności nieruchomości przez Odbiorcę w celach niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji (np. sprawdzenia stanu wodomierza), bieg terminu rozstrzygnięcia reklamacji wstrzymuje się.

Sposoby zgłaszanie awarii

Przedsiębiorstwo zapewnia obsługę odbiorców w zakresie przyjmowania zgłoszeń o awariach pod numerami:

- 32 419 53 09 – w godzinach urzędowania: PN- ŚR: 7.00 - 15.00; CZW. 7.00 - 16.00; PT: 7.00 - 14.00,
- 604 634 557 – całą dobę,
- 666 876 862 – całą dobę,
- 694 159 061 – całą dobę.

**Przedsiębiorstwo
Wodociągowo-Kanalizacyjne
„Górna Odra” Sp. z o.o.
47-451 Tworków, ul. Parkowa 1**

Kierujący przedsiębiorstwem
wodociągowo-kanalizacyjnym:

PREZES ZARZĄDU

Prezes Zarządu
Krzysztof Baszczak

